

**#2024**  
KKP BEYOND



## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024

### **Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataran**

Jl. Adisucipto, kel. Pejarakan Karya, kec. Ampenan - Mataram  
Telp. (0370) 6194701

## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan Balai Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan Mataram selaku penyelenggara pelayanan publik dibawah pembinaan Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan selaku Otoritas Kompeten melakukan kegiatan berupa Survei Kepuasan Masyarakat.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelayanan Balai Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan Mataram dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dalam hal ini Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan selaku Otoritas kompeten khususnya Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan Mataram dimasa yang akan datang. Kami juga berharap kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar kedepan kita dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dari semua pihak dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 ini. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Mataram, 02 Januari 2025

Plt. Kepala Balai KIPM Mataram



Ni Luh Anggra Lasmika

NIP. 198303152006042001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2.   Dasar Pelaksanaan SKM .....	2
1.3.   Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II    PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>5</b>
2.1    Pelaksana SKM.....	5
2.2    Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
2.5    Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III    HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
3.1    Jumlah Responden SKM .....	8
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV    ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>11</b>
4.1.   Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3    Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V    HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..</b>	<b>13</b>
5.1    Tabel Ringkasan SKM Triwulan III Tahun 2024 .....	13
5.2    Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024 .....	14
5.3    Tabel Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024 .....	15
<b>BAB VI    KESIMPULAN .....</b>	<b>16</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner
2. Hasil Pengolahan Data
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM (Medsos)
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

# **BAB I. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit dan tidak konsisten,

terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Kep/14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada Tahun 2024 ini, Balai KIPM Mataram telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sertifikasi Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan (Ekspor, Domestik Keluar dan Domestik Masuk). Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

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

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004) tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud & tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau juga kekuatan dari pada Unit Pelayanan Teknis dalam hal ini Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dalam pelayanan Sertifikasi Ekspor, Impor, Domestik Keluar dan Domestik Masuk.
2. Untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.



Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik sehingga memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram.
5. Diketuainya Tingkat Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram.

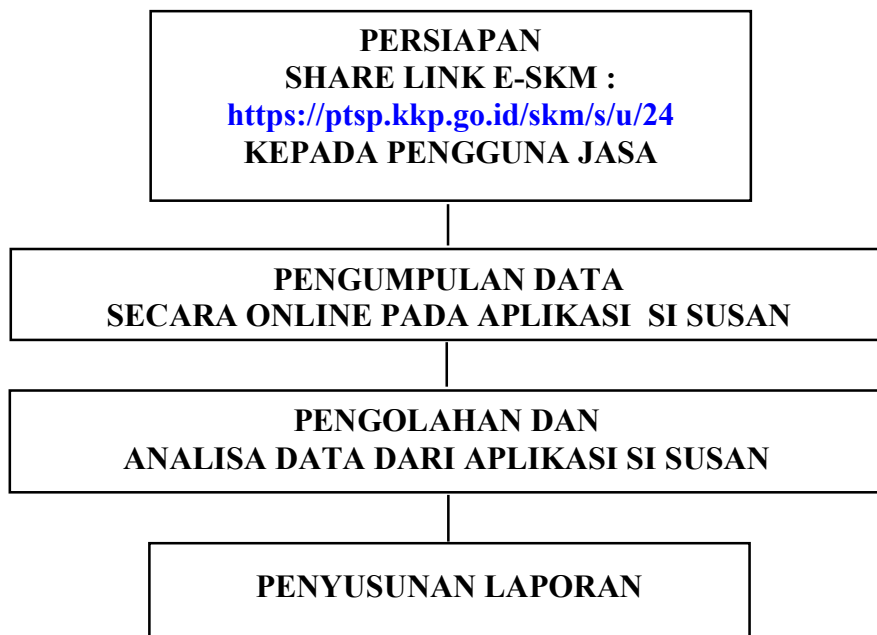
## BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan IV tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Balai KIPM Mataram adalah pelaksanaan kegiatan survei terhadap bidang Pelayanan Sertifikasi Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan (Ekspor, Penerapan HACCP dan Pengujian) yang diisi oleh responden yang telah menerima pelayanan dari Balai KIPM Mataram minimal 3 bulan terakhir dengan mengisi kuesioner secara online pada link : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24>

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

Adapun Bagian dari Kuesioner tersebut terdiri atas 5 (lima) bagian, yaitu:

### **Bagian I : Data Layanan**

Berisi tentang pilihan layanan yang diterima yaitu :

- Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/ HACCP).
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor).
- Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air.

### **Bagian II : Data Responden**

Berisi tentang :

- Waktu Survei
- Nama
- Jenis Usaha
- Jenis Kelamin/Gender
- Usia
- Pendidikan
- Pekerjaan

**Bagian III: Pertanyaan** yang terdiri dari 9 Unsur Prosedur Pelayanan

**Bagian IV : Kesimpulan** penilaian responden tentang pelayanan prima (sikap, keterampilan dan penampilan) petugas pelayanan BKIPM Mataram dengan memberikan nilai bintang (1 s/d 5 bintang).

**Bagian V : Kritik dan Saran**

**Bagian VI : Submit Form**

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna layanan pada Balai KIPM Mataram yang mana pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama tiga bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Balai KIPM Mataram dengan menggunakan kuisisioner yang diisi secara langsung oleh responden melalui website : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24> yang diisi secara online, kemudian dari data aplikasi SUSAN tersebut diolah untuk menjadi sebuah bentuk **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat**.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner yang diisi secara langsung oleh responden melalui website: <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24> yang diisi secara online melalui aplikasi SUSAN (Survei Kepuasan). Link dibagikan kepada pengguna jasa secara langsung dengan mengirimkan link melalui WhatsApp dan secara langsung kita mintakan scan barcode atau masuk ke Link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24> jika pengguna jasa langsung datang ke kantor pelayanan BKIPM Mataram.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Balai KIPM Mataram adalah pelaksanaan kegiatan survei yang dilakukan pada awal bulan Oktober s/d akhir bulan Desember 2024.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2024 ini perlu dilakukan penentuan jumlah responden yang akan mengisi kuesioner yaitu dengan menggunakan formula Isaac dan Michael untuk menentukan jumlah responden sebagai pengguna layanan yang sedang atau pernah (paling lama tiga bulan terakhir) mendapat pelayanan Balai KIPM Mataram.

## BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil rekapitulasi data yang telah diisi secara online melalui aplikasi **Susan (Survei Kepuasan)** oleh responden pada triwulan IV Tahun 2024 didapatkan sebanyak 23 (Dua puluh tiga) responden yang telah mengisi data dengan baik dan data ini kemudian diolah serta dianalisis lebih lanjut.

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

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram dilakukan terhadap 9 unsur yaitu :

1. Penilaian tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram;
2. Penilaian mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram;
3. Penilaian mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram;
4. Penilaian mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan;
5. Pemahaman tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram;
6. **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan;
7. **Kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan;
8. Penilaian tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan;
9. Penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) pada Balai KIPM Mataram.

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah diisi oleh responden melalui website : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24> didapatkan :

1. Jenis Usaha responden yang telah mengisi SKM adalah :
  - **Perseorangan** sebanyak 14 orang,
  - **Korporasi** sebanyak 9 orang.
2. Responden berdasarkan jenis kelamin/gender yang telah mengisi SKM adalah :
  - **Laki-laki** sebanyak 6 orang,
  - **Perempuan** sebanyak 17 orang.
3. Responden berdasarkan usia yang telah mengisi SKM adalah :
  - Usia < **25** tahun sebanyak 2 orang,
  - Usia **25 - 45** tahun sebanyak 20 orang,
4. Responden berdasarkan pendidikan yang telah mengisi SKM adalah :
  - **SMP** sebanyak 0 orang,
  - **SMA** sebanyak 3 orang,
  - **D3** sebanyak 3 orang,
  - **S1** sebanyak 15 orang,
  - **S2** sebanyak 2 orang,
  - **S3** sebanyak 0 orang.
5. Responden berdasarkan pekerjaan yang telah mengisi SKM adalah :
  - **Pelaku Usaha KKP** sebanyak 5 orang,
  - **Swasta** sebanyak 13 orang,
  - **PNS** sebanyak 2 orang,
  - **Wirausaha** sebanyak 3 orang
  - **Pelajar** sebanyak 0 orang.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks dapat dilihat pada tabel 1 dan 2 sebagai berikut :

Tabel 1  
Jumlah nilai perunsur dan Nilai Rata-rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Penilaian tentang <b>kesesuaian persyaratan</b> pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	3.91	90
2.	Penilaian mengenai <b>kemudahan prosedur</b> yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram.	3.91	90
3.	Penilaian mengenai <b>kesesuaian jangka waktu penyelesaian</b> pelayanan dengan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	3.91	90
4.	Penilaian mengenai <b>kesesuaian biaya</b> pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.	3.87	89
5.	Pemahaman tentang <b>kesesuaian produk</b> pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram.	3.96	91
6.	<b>Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.</b>	3.83	88
7.	<b>Kemudahan dalam penggunaan fitur</b> pada aplikasi sistem layanan.	3.87	89
8.	Penilaian tentang <b>kualitas isi/konten</b> dari aplikasi sistem layanan.	3.91	90
9.	Penilaian Bapak/Ibu mengenai <b>layanan konsultasi dan pengaduan</b> yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) pada Balai KIPM Mataram.	4.00	92

Tabel 2  
Kategorisasi Kepuasan Pelayanan

Nilai Persepsi	Interval Indeks Persepsi	Konversi Interval Indeks Persepsi	Kinerja Unit Pelayanan
1	3,1 - 4,0	88,31 – 100,00	(A) Sangat baik
2	2,1 - 3,0	76,61 – 88,30	(B) Baik
3	1,1 - 2,0	65,00 – 76,60	(C) Kurang baik
4	0,1 - 1,0	25,00 – 64,99	(D) Tidak baik

## BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

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

Untuk menciptakan proses pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan diatas harus mendapatkan nilai baik atau bila perlu sangat baik dan untuk nilai yang kurang perlu ditingkatkan kembali khususnya unsur-unsur yang memiliki nilai rendah agar mendapatkan nilai unsur pelayanan yang lebih baik lagi.

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) pada Balai KIPM Mataram (dengan nilai rata-rata 4.00), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan. (rata-rata 3.83).

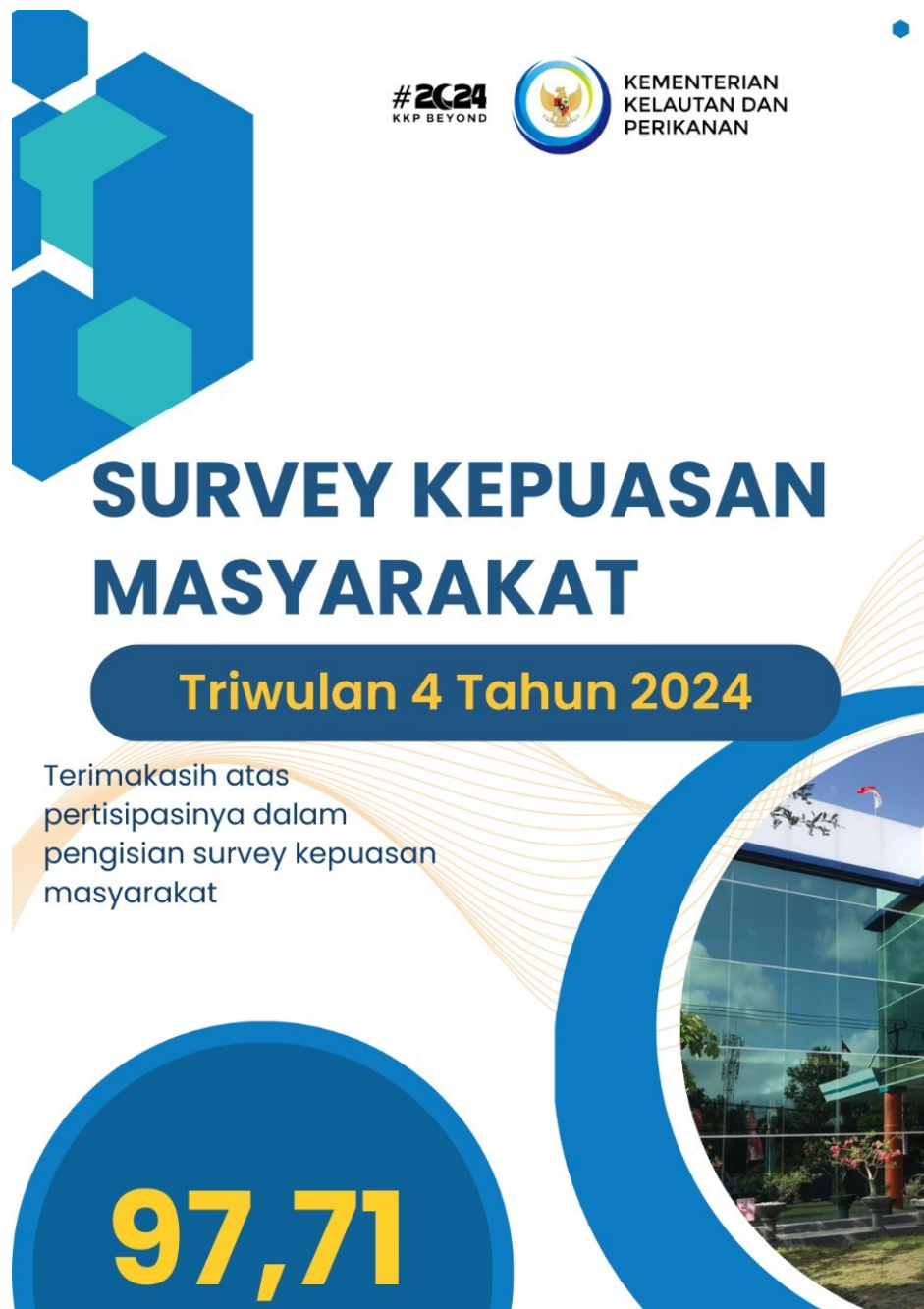
### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Triwulan IV Tahun 2024 (Nilai Rendah)

No	Unsur Pelayanan	Tindak Lanjut
1.	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian, informasi, unduh/unggah) dari aplikasi pelayanan yang diberikan	Memperbarui isi layanan aplikasi sistem layanan agar dapat lebih cepat dan mudah dalam kecepatan respon



### 4.3 Tren Nilai SKM



Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** dengan Nilai persepsi sebesar **97,71** berdasarkan kategorisasi kepuasan pelayanan berada dalam interval indeks persepsi antara 3,1 – 4,0 dengan nilai konversi interval indeks persepsinya berada antara 88,31 – 100,00. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja unit pelayanan Balai KIPM Mataram dalam memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat mendapatkan nilai dengan indeks prestasi **SANGAT BAIK (Tabel 2)**.

## BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

### 5.1. TABEL RINGKASAN SKM TRIWULAN III TAHUN 2024

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Penilaian tentang <b>kesesuaian persyaratan</b> pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	3.95	87
2.	Penilaian mengenai <b>kemudahan prosedur</b> yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram.	3.95	87
3.	Penilaian mengenai <b>kesesuaian jangka waktu penyelesaian</b> pelayanan dengan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	4.00	88
4.	Penilaian mengenai <b>kesesuaian biaya</b> pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.	3.77	83
5.	Pemahaman tentang <b>kesesuaian produk</b> pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram.	3.77	83
6.	<b>Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)</b> dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.	3.82	84
7.	<b>Kemudahan dalam penggunaan fitur</b> pada aplikasi sistem layanan.	3.82	84
8.	Penilaian tentang <b>kualitas isi/konten</b> dari aplikasi sistem layanan.	3.77	83
9.	Penilaian Bapak/Ibu mengenai <b>layanan konsultasi dan pengaduan</b> yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) pada Balai KIPM Mataram.	3.82	84

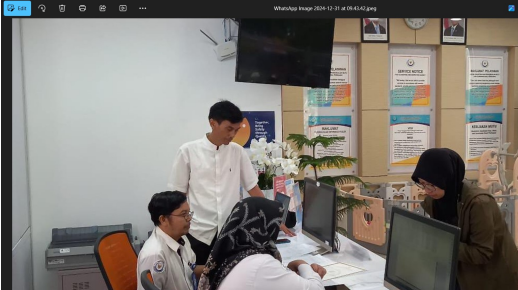
**5.2. TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM  
TRIWULAN III TAHUN 2024**

*(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)*

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Pemahaman tentang <b>kesesuaian produk</b> pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram	Memberikan pemahaman khusus kepada pengguna jasa secara langsung di ruang pelayanan tentang Kesesuaian Produk Pelayanan yang baru di BKIPM Mataram			Setiap ada responden yang datang ke kantor Balai KIPM Mataram		Petugas Pelayanan
2	Sosialisasi tentang Kesesuaian biaya pelayanan terbaru karena adanya perubahan aturan yang terbaru	Memberikan pemahaman khusus kepada pengguna jasa secara langsung di ruang rapat karena adanya penyesuaian biaya tarif PNBP yg ada					

### 5.3. TABEL REALISASI ATAS RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN III TAHUN 2024

(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Pemahaman tentang <b>kesesuaian produk</b> pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram	Memberikan pemahaman khusus kepada pengguna jasa secara langsung di ruang pelayanan tentang Kesesuaian Produk Pelayanan yang baru di BKIPM Mataram		Terkadang Pengguna jasa yg datang bukan dari pemilik perusahaan.

## BAB VI. KESIMPULAN

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balai KIPM Mataram dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari nilai persepsi sebesar **97,71** berada dalam interval indeks persepsi antara **3,1 – 4,0** dengan nilai konversi interval indeks persepsinya berada antara **88,31 – 100,00**. Pada triwulan III nilai yang didapat (97,71) lebih tinggi dari triwulan sebelumnya (96,34) dan terdapat kenaikan jumlah responden dari sebelumnya 22 responden pada triwulan III tahun 2024 naik menjadi 23 responden pada triwulan IV tahun 2024 terdapat kenaikan jumlah responden sebanyak 23 responden dikarenakan tingkat kesadaran dari responden untuk mengisi link survei dan petugas yang selalu menyodorkan link survei setelah pengguna jasa menerima layanan. Selain itu juga, adanya penurunan Jenis Layanan yang tersedia di kantor karena sudah terpisahnya antara pengujian ekspor dan layanan domestik yang saat ini sudah beralih.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) pada Balai KIPM Mataram. (dengan nilai rata-rata 4.00), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan (rata-rata 3.83).
- c. Berdasarkan hasil data **Survei Kepuasan (susan)** bahwa responden yang mengisi kebanyakan jenis usaha perseorangan dengan jumlah 14 responden dan 9 responden lainnya adalah korporasi karena mengingat pengguna jasa karantina kebanyakan adalah melakukan usahanya sendiri.
- d. Responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki sebanyak 6 orang dan perempuan adalah 17 orang.
- e. Usia responden terbanyak yang telah mengisi **survei kepuasan (susan)** adalah pada usia < 25 tahun sebanyak 2 orang, usia 25 - 45 tahun sebanyak 19 orang dan 46-60 sebanyak 2 orang.
- f. Sedangkan berdasarkan pendidikan, responden yang telah mengisi **survei kepuasan (susan)** terbanyak adalah responden yang mempunyai pendidikan

SMA sebanyak 3 orang, S1 sebanyak 15 orang, D3 sebanyak 3 orang dan S2 sebanyak 2 orang.

- g. Responden berdasarkan pekerjaannya yang telah mengisi **survei kepuasan (susan)** adalah 2 orang PNS, 13 orang pegawai swasta, 2 orang PNS dan 5 orang pelaku usaha KKP .
- h. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ke 9 (sembilan) unsur layanan yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan Balai KIPM Mataram mempunyai nilai indeks persepsi yang **sangat baik**, namun pada unsur yang terdapat nilai paling rendah perlu diprioritaskan untuk bisa ditingkatkan, sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.
- i. Kritik dan saran dari responden yang telah mengisi **survei kepuasan (susan)** adalah merasa puas terhadap layanan BKIPM Mataram, karyawan/petugasnya ramah dan baik dan menyarankan agar pelayanan yang sudah baik tetap dipertahankan.

# **LAMPIRAN**

# Survey Kepuasan Masyarakat

## Unit : Balai KIPM Mataram

### Data Layanan

- Pilih Layanan
- Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)
  - Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
  - Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
  - Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
  - Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
  - Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik
  - Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik
  - Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik
  - Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik
  - Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik
  - Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

### Data Responden

Waktu Survey **02-Jan-2025 08:02**

Nama

Jenis Usaha  Perseorangan  
 Korporasi

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



- Usia
- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun
- Pendidikan
- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3
- Pekerjaan
- ASN
- TNI/POLRI
- Pelaku Usaha  
KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non  
KKP
- Pelajar /  
Mahasiswa

## Pertanyaan

Belum dapat di submit karena anda harus memilih Layanan terlebih dahulu

\*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV Tahun 2024

Unit Pelayanan : Balai KIPM Mataram  
Alamat : Jl. Adisucipto, Kel. Pejajaran, Kec. Ampenan - Mataram

Jumlah Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	3	4	3	3	4	3	3	4	4		
6	3	3	4	3	4	3	3	4	4		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	4	3	3	4	4	3	4	3	4		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	4	4	4	3	3	3	3	3	4		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
	90	90	90	89	91	88	89	90	92		Jumlah Responden
N.Rata-rata	3.91	3.91	3.91	3.87	3.96	3.83	3.87	3.91	4.00		
NRR Tertimbang	0.43	0.43	0.43	0.43	0.44	0.43	0.43	0.43	0.44	3.91	Bobot Unsur
										25	Nilai Penimbang
										0.111111111	Bobot NRR Tertimbang
										97.71	Nilai IKM

## Keterangan :

U1 - U14 : Unsur-unsur pelayanan

NRR : Nilai Rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang

\*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.111111111

Per Unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 97.71**

## Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

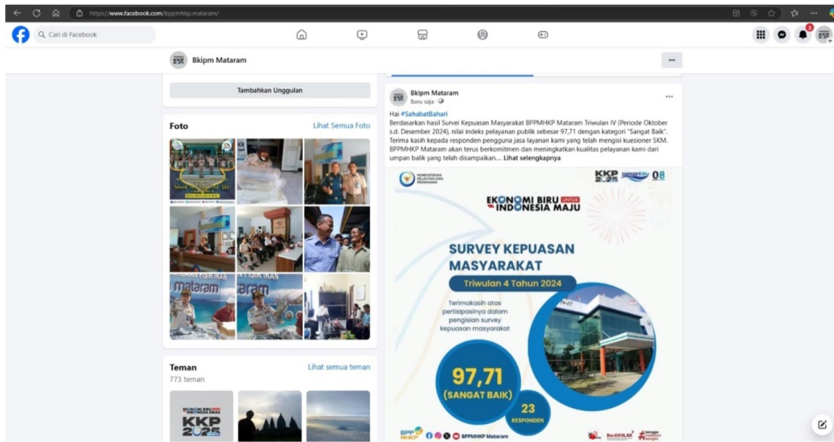
D ( Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Sangat Baik

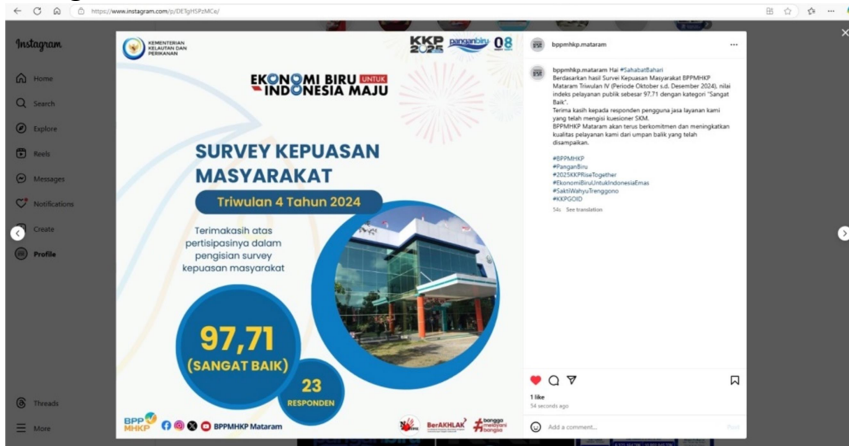
No	Unsur Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan
U2	Kemudahan prosedur
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian
U4	Kesesuaian biaya
U5	Kesesuaian produk
U6	Kecepatan respon dari aplikasi
U7	Kemudahan dalam menggunakan fitur
U8	Kualitas Isi/konten
U9	Layanan konsultasi dan pengaduan

# HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN TRIWULAN IVTAHUN 2024 BALAI KIPM MATARAM PADA MEDIA SOSIAL

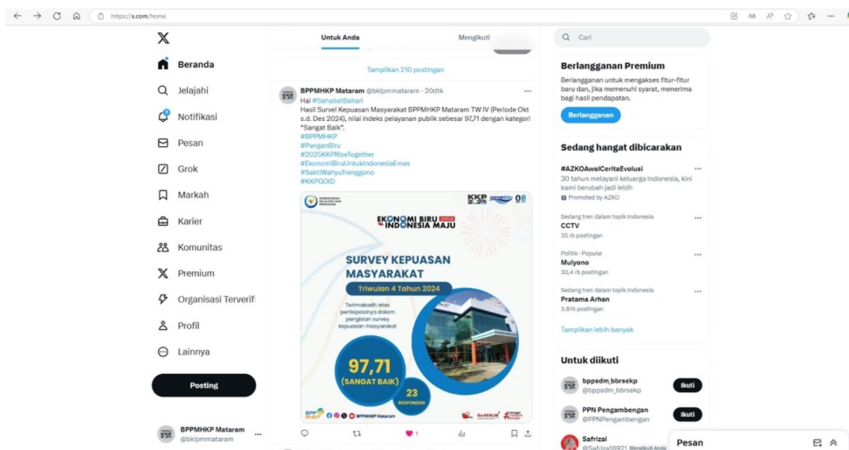
## 1. Facebook




## 2. Instagram



## 3. Twitter



## Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan IV Tahun 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Pemahaman tentang <b>kesesuaian produk</b> pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram	Memberikan pemahaman khusus kepada pengguna jasa secara langsung di ruang pelayanan tentang Kesesuaian Produk Pelayanan yang baru di BKIPM Mataram		Terkadang Pengguna jasa yg datang bukan dari pemilik perusahaan.



**Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram**