



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

KKP  
2025

panganbiru

08  
POVERTY  
GROWTH

EKONOMI BIRU **UNTUK**  
INDONESIA MAJU

# LAPORAN

*Hasil Survei Kepuasan Masyarakat*  
*Triwulan IV Oktober – Desember 2024*

## BPPMHKP BIMA



**BPP**  
**MHKP**  
Bring Safety through Quality

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan | Kuntabel | Kompeten  
Harmonis |oyal | adaptif | kolaboratif

# bangga  
melayani  
bangsa

## KATA PENGANTAR

Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Bima berkomitmen secara terus menerus melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebelum menentukan Langkah yang diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu diketahui terlebih dahulu urutan berdasarkan urgensi terhadap hal-hal yang perlu diperbaiki untuk menjadi lebih baik. Data Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pengguna jasa sebagai responden dapat menjadi penentu arah pelaksanaan peningkatan pelayanan publik Stasiun KIPM Bima.

Stasiun KIPM Bima selaku penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap beberapa unsur pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan, serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan sebagai penilaian terhadap kinerja unit pelayanan Stasiun KIPM Bima, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan dan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan. Stasiun KIPM Bima berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan ”**SIAP**” (*Senyum, Ikhlas, Aman, Profesional*) untuk menuju pelayanan prima.

Bima, 02 Januari 2025

Disala,  
  
Jonison Petrus

# DAFTAR ISI

## KATA PENGANTAR

## DAFTAR ISI

### BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	1
1.3. Pengertian Umum .....	2
1.4. Maksud dan Tujuan.....	3
1.5. Manfaat .....	3
1.6. Hasil yang Diharapkan.....	3

### BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup.....	4
2.2. Tahapan Kegiatan Survey .....	4
2.2.1. Persiapan .....	4
2.2.2. Pengumpulan Data.....	5
2.2.3. Pengolahan dan Analisa Data .....	6
2.2.4. Penyusunan Laporan .....	7

### BAB III. HASIL SURVEI

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....	8
3.2. Reviu Hasil Survei dengan Hasil Pada Periode Sebelumnya.....	10
3.3. Unsur-unsur yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan.....	11

### BAB IV. TINDAKAN PERBAIKAN

4.1. Uraian Tindakan Perbaikan yang Perlu Dilakukan .....	12
4.2. Jadwal Waktu Tindakan Perbaikan.....	12

### BAB V. KESIMPULAN

# I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Stasiun KIPM Bima sebagai salah satu instansi pemerintah di bawah Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) yang memiliki beberapa tugas pokok yang salah satunya adalah melaksanakan pelayanan publik berkaitan dengan jasa pelayanan karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan.

Berlakunya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan seluruh instansi pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Stasiun KIPM Bima selaku penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta berkewajiban melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai salah satu tolak ukur kualitas pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan elemen penting dalam evaluasi kinerja unit pelayanan terhadap pelaksanaan program inovasi pelayanan publik Stasiun KIPM Bima, sebagai alat kendali untuk mengetahui aspirasi yang berkembang di masyarakat, demi memenuhi harapan pengguna jasa lingkup Stasiun KIPM Bima.

## 1.2. Dasar Hukum

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 Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang

Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/63/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **1.3. Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- b. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- c. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Menteri adalah menteri yang bertanggungjawab di bidang pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- e. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil survei terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik Stasiun KIPM Bima dimaksudkan untuk mengetahui gambaran / pendapat masyarakat (pengguna jasa) tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Stasiun KIPM Bima.

Adapun tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja dan mutu unit pelayanan Stasiun KIPM Bima, serta mengetahui tingkat kepuasan masyarakat / pengguna jasa terhadap kinerja unit pelayanan Stasiun KIPM Bima.

#### **1.5. Manfaat**

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Mendapatkan data tentang kelemahan dan kekuatan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan sebagai pertimbangan untuk menetapkan kebijakan yang akan diambil untuk melakukan perbaikan.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Teknis Stasiun KIPM Bima.
5. Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Teknis Stasiun KIPM Bima.

#### **1.6. Hasil yang Diharapkan**

Hasil yang ingin dicapai pada Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Teknis Stasiun KIPM Bima melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta saran-saran untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat ke depannya.

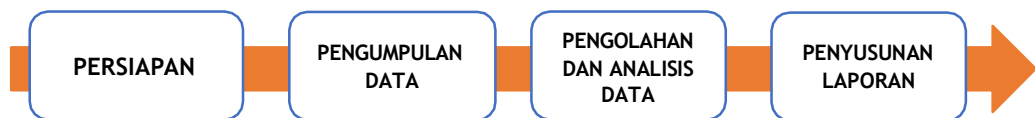
## II. METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Bima terkait dengan unsur-unsur kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Stasiun KIPM Bima. Survei Kepuasan Masyarakat ini melibatkan pengguna jasa layanan pada Stasiun KIPM Bima selama Triwulan IV (bulan Oktober s.d. Desember 2024) sebagai responden.

### 2.2. Tahapan Kegiatan Survei

Metode pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Stasiun KIPM Bima adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. Tahapan Survei**

#### 2.2.1. Persiapan

##### a) Penyiapan Bahan

##### 1. Kuisisioner

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

##### 2. Bagian dari Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden berisi data responden dan tanggal pelaksanaan survei

Bagian II : Penilaian penerima pelayanan yang memuat pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : Mutu pelayanan publik yang memuat saran perbaikan dari responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

### 3. Bentuk Jawaban

Jawaban yang diberikan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan berupa nilai dari masing-masing unsur yang terdapat pada kuisioner.

Adapun penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan sebagai berikut:

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

#### **b) Kriteria Responden**

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan yang telah menerima pelayanan dari Stasiun KIPM Bima.

#### **c) Metode Survei**

Metode survei kepuasan masyarakat dilakukan secara online dengan alamat website <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/38> dengan tampilan berupa kuisioner yang pilihan nilai kesesuaiannya dapat diisi secara langsung oleh pengguna jasa. Pengisian dapat melalui handphone maupun PC / laptop.

### **2.2.2. Pengumpulan Data**

Responden dipersilahkan mengisi kuisioner pada link yang diberikan oleh petugas pelayanan setelah pengguna layanan selesai menerima layanan. Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat periode triwulan IV dilaksanakan pada bulan Oktober s.d. Desember 2024. Hasil data yang telah diinput oleh pengguna jasa diunduh melalui website <https://ptsp.kkp.go.id/skm> untuk diolah setelah periode berakhir.



### 2.2.3. Pengolahan dan Analisa Data

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

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

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

Data mentah yang sudah terkumpul selama survei diperiksa lebih lanjut untuk memastikan data lengkap sehingga proses analisa data dapat dilakukan. Data dianalisa secara deskriptif analitik. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut :

**Bobot Nilai Rata-Rata = Total Perolehan Nilai : Total Unsur Penilaian**

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

**IKM = (Total Nilai per Unsur : Total Unsur yang Terisi) x Nilai Penimbang**

Analisa data merupakan proses pengolahan, penyajian, interpretasi dan analisa yang diperoleh di lapangan dengan tujuan agar

data yang disajikan mempunyai makna atau arti sehingga dapat mengetahui hasil penelitian yang dilakukan. Dalam kegiatan survei ini, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian yang tersebut dalam pengolahan data dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

#### 2.2.4. Penyusunan Laporan

Nilai survei yang tertera pada website SKM merupakan hasil penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan Stasiun KIPM Bima. Hasil tersebut disusun dalam bentuk laporan sebagai dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelayanan Teknis Stasiun KIPM Bima. Pengolahan dan analisa data akan menjadi bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### III. HASIL SURVEI

Hasil rekapitulasi kuisisioner yang telah diisi oleh responden pada periode triwulan IV tahun 2024 didapatkan sebanyak 32 (Tiga Puluh Dua) responden. Jumlah responden berdasarkan beberapa kategori disajikan pada Tabel berikut:

**Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Usia, Pendidikan dan Jenis Kelamin**

Responden		Jumlah
Berdasarkan Usia	25 – 45 tahun	15
	46 – 60 tahun	17
	>60 tahun	0
Berdasarkan Pendidikan	SD	0
	SMP	0
	SMA	11
	D3	1
	S1	18
	S2	1
Berdasarkan Jenis kelamin	Laki-laki	13
	Perempuan	19

#### 3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan sebagai responden melalui sarana elektronik dengan pertanyaan yang meliputi 9 unsur, yaitu :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Fasilitas pelayanan
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan (sertifikat)
6. Biaya/Tarif
7. Kompetensi pelaksana.
8. Perilaku pelaksana
9. Penanganan Pengaduan dan tindak lanjut pengaduan

**Tabel 2 Nilai Rata-rata (NRR) Triwulan IV Tahun 2024 Stasiun KIPM Bima**

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	3,81
U2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3,81
U3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji Layanan	3,72
U4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	3,72
U5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3,87
U6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	3,78
U7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3,81
U8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3,84
U9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3,81
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>94,97</b>

Berdasarkan data hasil pengukuran di atas, dapat diketahui bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Bima adalah **94,97**. Sesuai dengan kategorisasi mutu pelayanan di lingkup Stasiun KIPM Bima Periode Triwulan IV Tahun 2024 masuk dalam kategori interval 88,31 – 100,00 dapat dikatakan mutu pelayanan di lingkup Stasiun KIPM Bima masuk dalam kategori **“Sangat Baik”**.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka seluruh unsur pelayanan di atas harus tetap dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan kembali khususnya unsur-unsur yang memiliki nilai rendah. Hasil Survei Periode Triwulan IV Tahun 2024 sebagai berikut:

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Bima termasuk kategori **Sangat Baik** dengan perolehan nilai sebesar **94,97**.
- b. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah kepuasan masyarakat terhadap Unsur : Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan yakni 3,87.

- c. Unsur pelayanan yang memiliki nilai paling rendah dari keseluruhan unsur layanan yang ditetapkan adalah unsur yang menanyakan “Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji Layanan”, dan selanjutnya unsur yang menanyakan “Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan” kedua unsur tersebut memiliki nilai yang sama yakni sebesar 3,72.
- d. Semua unsur pada Triwulan IV mengalami kenaikan dari periode sebelumnya (Triwulan III tahun 2024). SKIPM Bima berupaya meningkatkan pelayanan publik sehingga pada Triwulan berikutnya diharapkan tidak terjadi penurunan serta adanya peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keseluruhan unsur layanan yang ditetapkan termasuk kategori **Sangat Baik**, namun tetap membutuhkan perhatian untuk terus ditingkatkan mengikuti kemajuan zaman, dengan menetapkan unsur yang memiliki nilai terendah sebagai prioritas utama.

### 3.2. Review Hasil Survei dengan Hasil pada Periode Sebelumnya

Berdasarkan hasil Survei, Nilai Rata-rata pada periode Triwulan III tahun 2024 disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) Triwulan I Tahun 2024 Stasiun KIPM Bima**

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	3,66
U2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3,55
U3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji Layanan	3,65
U4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	3,57
U5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3,72
U6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	3,50
U7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3,39
U8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3,55
U9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3,72
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		<b>94,93</b>

Hasil Survei periode sebelumnya (Periode triwulan III Tahun 2024) adalah :

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Bima termasuk kategori **Sangat Baik** sebesar 93,94.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Stasiun KIPM Bima periode Triwulan III tahun 2024 sebesar 93,94 dengan kriteria **Sangat Baik**, kemudian pada Periode Triwulan IV tahun 2024 mengalami kenaikan sebanyak 0,04 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 94,97 dengan kriteria **Sangat Baik**.

### 3.3. Unsur-unsur yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan

1. Pada Unsur “Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji Layanan”, yakni sebesar 3,72 Walaupun mengalami kenaikan dari TW. III, tetapi unsur tersebut adalah nilai yang paling rendah sehingga perlu dilakukan perbaikan.
2. Selanjutnya Unsur “Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan”, yakni sebesar 3,72. Walaupun mengalami kenaikan dari TW. III, tetapi unsur tersebut adalah nilai yang paling rendah sehingga perlu dilakukan perbaikan.

## IV. TINDAKAN PERBAIKAN

### 4.1. Uraian Tindakan Perbaikan yang perlu dilakukan

1. Pada Unsur “Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji Layanan”, yakni sebesar 3,72 Walaupun mengalami kenaikan dari TW. III, tetapi unsur tersebut adalah nilai yang paling rendah sehingga perlu dilakukan perbaikan.

Tindakan perbaikan yang perlu dilakukan adalah :

Melakukan Inhouse training terhadap petugas pelayanan bagaimana cara memberikan pelayanan PRIMA kepada pengguna jasa.

2. Selanjutnya Unsur “Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan”, yakni sebesar 3,72. Walaupun mengalami kenaikan dari TW. III, tetapi unsur tersebut adalah nilai yang paling rendah sehingga perlu dilakukan perbaikan.

Tindakan perbaikan yang perlu dilakukan adalah :

Menjelaskan pemberlakuan tarif kepada petugas pelayanan tentang pelayanan yang terdapat pada SKIPM Bima

### 4.2. Jadwal Waktu Tindakan Perbaikan

Rencana tindak lanjut perbaikan SKM adalah sebagai berikut :

No	Unsur Perbaikan	Tindak Lanjut Perbaikan	Waktu	Penanggung jawab
1	unsur “Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji Layanan”	Melakukan Inhouse training terhadap petugas pelayanan bagaimana cara memberikan pelayanan PRIMA kepada pengguna jasa	1 hari	Penanggung Jawab SKM dan Pelayanan Publik
2	Unsur “Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan”	Menjelaskan pemberlakuan tarif kepada petugas pelayanan tentang pelayanan yang terdapat pada SKIPM Bima	1 hari	Penanggung Jawab SKM dan Pelayanan Publik

## V. KESIMPULAN

1. Secara umum pelayanan publik pada Periode Triwulan IV tahun 2024 di Stasiun KIPM Bima berdasarkan nilai dari 9 unsur pelayanan memperoleh nilai sebesar **94,97** termasuk dalam kategori dengan kinerja unit pelayanan “**Sangat Baik**”.
2. Untuk meningkatkan pelayanan di lingkup Stasiun KIPM Bima maka perlu dilakukan kajian lanjutan dan tindakan perbaikan secara terus menerus terutama terkait dengan peningkatan kompetensi, konsistensi dan komitmen pegawai/petugas pelayanan terhadap penyelenggaran Pelayanan “**SIAP**” untuk meningkatkan mutu layanan publik Stasiun KIPM Bima demi tercapainya kepuasan pelanggan.