

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024



**STASIUN KARANTINA IKAN
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN JAMBI
TA.2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan YME, karena berkat rahmat dan petunjuk-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Stasiun KIPM Jambi Triwulan IV Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Stasiun KIPM Jambi ini dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat /pengguna jasa dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat/pengguna jasa karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan.

Diharapkan laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan, peningkatan dan pengambilan kebijakan karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan dimasa yang akan datang, khususnya dilingkup Stasiun KIPM Jambi.

Kami sadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat kami harapkan guna perbaikan-perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (Umpan Balik Masyarakat) terhadap pelayanan Stasiun KIPM Jambi ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Jambi.

Jambi, 03 Januari 2025

Kepala,



Piyan Gustaffiana, S.St.Pi, M.Pi, MH
NIP. 19780824 200502 1 001

RINGKASAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT / PENGGUNA JASA KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERHADAP PELAYANAN YANG DI SELENGGARAKAN OLEH STASIUN KIPM JAMBI TAHUN TRIWULAN IV 2024

1. DASAR ACUAN SURVEI :

- a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/14/ 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- b. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.5/MEN/2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.8/MEN/2024 tentang Pengendalian Pelaksanaan Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Kelautan dan Perikanan.

2. MAKSUD :

Untuk mengukur dan mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Jambi yang merupakan Unit Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.

3. TUJUAN :

- + Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa
- + Untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Masyarakat/pengguna Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan.

4. HASIL :

- + Indeks Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa terhadap pelayanan oleh Stasiun KIPM Jambi : **95.58 / 3.82**
- + Tingkat Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa adalah **"A"** atau **SANGAT BAIK.**

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN	ii
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Dasar Pelaksanaan SKM.....	1
1.3.Pengertian Umum	2
1.4.Maksud dan Tujuan.....	2
1.5.Manfaat.....	2
1.6.Hasil yang Diharapkan	2
II. PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1.Pelaksana SKM	4
2.2.Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3.Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4.Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5.Penentuan Jumlah Responden.....	6
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1.Jumlah Responden SKM	7
3.2.Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
IV. ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan Layanan	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3. Tren Nilai SKM.....	14
V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	
Tindak Lanjut SKM	16
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
Kesimpulan.....	17
Saran.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) 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. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Sesuai Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: PER.54/MEN/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan, Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SKIPM) Jambi merupakan UPT Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya lebih bersifat kepada pelayanan masyarakat atau publik. Pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat yang melalulintaskan produk perikanan baik yang dilakukan oleh badan usaha maupun perorangan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Stasiun KIPM Jambi harus senantiasa menerapkan ketentuan-ketentuan karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan. Pelayanan tersebut diberikan dalam rangka memenuhi persyaratan pengiriman komoditi perikanan di daerah atau negara tujuan dan untuk memverifikasi persyaratan karantina dan pengendalian mutu bagi pemasukan komoditi perikanan ke wilayah Provinsi Jambi.

1.2. Dasar Pelaksanaan SKM

Dasar hukum pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa di Stasiun KIPM Jambi adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku di Kementerian Kelautan dan Perikanan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Kegiatan yang bertujuan untuk mengukur dan mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa Stasiun KIPM Jambi bermanfaat untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Masyarakat/Pengguna Jasa Stasiun KIPM Jambi.

Penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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
3. Diketuainya kekurangan atau kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
4. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan SKIPM Jambi
6. Diketuainya Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik SKIPM Jambi.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana Monev SKM

Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Tim yang telah dibentuk yaitu :

1. Pengarah : Piyan Gustaffiana
2. Ketua : Meliya Bahnan
3. Sekretaris : Rina Hernawati
4. Anggota : Suhadi

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan *link* kuesioner SKM secara online maupun langsung melalui scan barcode kepada masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan sertifikasi dan pengujian di laboratorium secara langsung terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Melalui *website* e-SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan, melalui link e-SKM <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/40> yaitu :

1. Kesesuaian persyaratan
2. Kemudahan prosedur
3. Kesesuaian jangka waktu pelayanan
4. Kesesuaian biaya
5. Kesesuaian produk layanan
6. Kecepatan respon (membuka halaman, konten, penarikan informasi, unduh/ unggah) dari aplikasi
7. Kemudahan dan penggunaan fitur pada aplikasi
8. Layanan konsultasi dan pengaduan
9. Kualitas isi/ konten dari aplikasi

Sedangkan 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, bila :

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

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai Survey Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM dan Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.59	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.06	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.06 – 3.53	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.53 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Stasiun KIPM Jambi dilaksanakan di Unit Pelayanan Stasiun KIPM Jambi.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV di SKIPM Jambi dilaksanakan pada bulan 01 Oktober s.d 30 Desember 2024.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Jambi. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau telah mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Jambi. Sehingga jumlah responden adalah seluruh pengguna layanan yang telah mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Jambi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan *website* e-SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan, melalui link e- SKM <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/40> sebanyak 22 responden telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV Tahun 2024 pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Jambi.

Tabel 2. Hasil Nilai IKM Per Unsur Layanan Triwulan IV Tahun 2024

No	Nama layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
1	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	4	3.75	3.75	3.75	4.00	4.00	3.50	4.00	4.00	4.00	3.86	96.53
2	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	5	4.00	3.80	3.40	3.80	3.80	3.60	3.80	4.00	3.60	3.76	93.89
3	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	3	4.00	4.00	4.00	4.00	3.67	3.33	3.33	4.00	4.00	3.81	95.37
4	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	5	3.80	3.80	3.40	4.00	4.00	3.60	3.80	3.80	4.00	3.80	95.00
5	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)</i>	5	3.80	4.00	3.80	4.00	4.00	3.60	4.00	4.00	3.80	3.89	97.22
Rerata			3.87	3.87	3.67	3.96	3.89	3.53	3.79	3.96	3.88	3.82	95.58

Responden tertinggi berdasarkan jenis layanan yang diterima adalah responden yang menerima layanan jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air yaitu sebanyak 4 responden (17%), Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik sebanyak 5 responden (23%), Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik sebanyak 3 responden (14%), Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik sebanyak 5 responden (23%), Sedangkan Penjaminan penerapan program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/HSCCP) sebanyak 5 responden (23%).

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil survey jumlah yang mengisi link kuisisioner SKM yang disebarakan kepada pengguna jasa SKIPM Jambi sebanyak 22 orang dengan nilai SKM adalah 95.58 (Indeks 3.82). Data layanan yang diberikan kepada pelaku usaha perikanan dari SKIPM Jambi sebanyak 5 layanan diantaranya :

1. Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
2. Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik
3. Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik
4. Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik
5. Penjaminan penerapan program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/HSCCP)

Susan KKP Stasiun KIPM Jambi

- Dashboard
- Mapping Data
- Laporan
 - Data Detail
 - Rekap per UPP per Unsur
 - Rekap SKM per Layanan
 - Rekap SKM per UPP**
 - Rekap SKM per Eselon
 - Upload Laporan Monev
 - Resume Laporan Monev
- Download
- Profile
- Logout

Laporan SKM Detail

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Triwulan 4 2024 Submit

50 Data terakhir Tw 4/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

[Download Data](#)

10 entries per page jambi

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Stasiun KIPM Jambi	2024	4	5.00	95.58	22

Showing 1 to 1 of 1 entries

[Download Data](#)

Susan KKP Stasiun KIPM Jambi

- Dashboard
- Mapping Data
- Laporan
 - Data Detail
 - Rekap per UPP per Unsur**
 - Rekap SKM per Layanan
 - Rekap SKM per UPP
 - Rekap SKM per Eselon
 - Upload Laporan Monev
 - Resume Laporan Monev
- Download
- Profile
- Logout

Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Triwulan 4 2024 Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 4/2024

[Download Data](#)

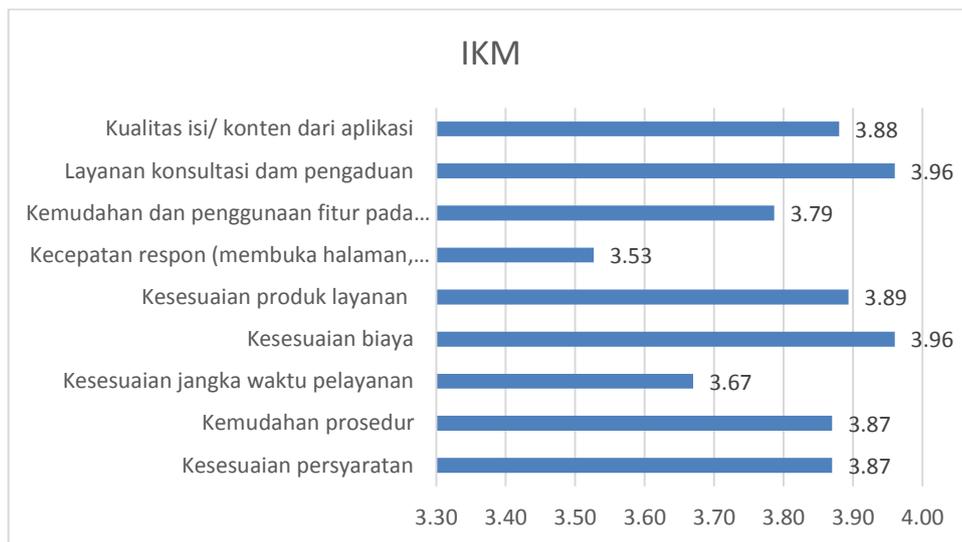
10 entries per page Search...

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
bkipm	Stasiun KIPM Jambi	2024	4	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	4	3.75	3.75	3.75	4.00	4.00	3.50	4.00	4.00	4.00	3.86	96.53
bkipm	Stasiun KIPM Jambi	2024	4	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	5	4.00	3.80	3.40	3.80	3.80	3.60	3.80	4.00	3.60	3.76	93.89
bkipm	Stasiun KIPM Jambi	2024	4	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	3	4.00	4.00	4.00	4.00	3.67	3.33	3.33	4.00	4.00	3.81	95.37
bkipm	Stasiun KIPM Jambi	2024	4	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	5	3.80	3.80	3.40	4.00	4.00	3.60	3.80	3.80	4.00	3.80	95.00
bkipm	Stasiun KIPM Jambi	2024	4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	5	3.80	4.00	3.80	4.00	4.00	3.60	4.00	4.00	3.80	3.89	97.22

Gambar 1. Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SUSAN

Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Setiap Unsur Layanan

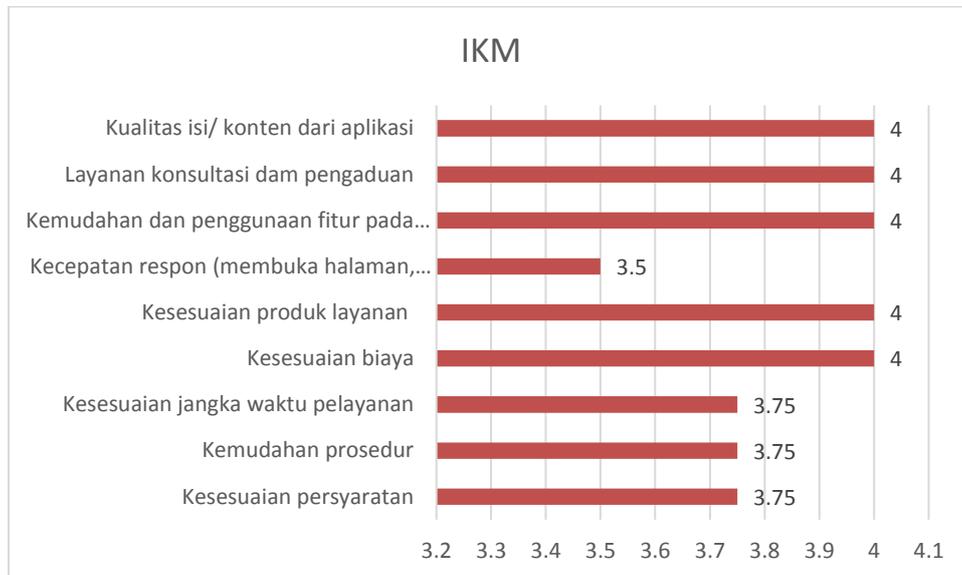
No	Unsur Pelayanan	SKM
1	Kesesuaian persyaratan	3.87
2	Kemudahan prosedur	3.87
3	Kesesuaian jangka waktu pelayanan	3.67
4	Kesesuaian biaya	3.96
5	Kesesuaian produk layanan	3.89
6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, penarikan informasi, unduh/ unggah) dari aplikasi	3.53
7	Kemudahan dan penggunaan fitur pada aplikasi	3.79
8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3.96
9	Kualitas isi/ konten dari aplikasi	3.88



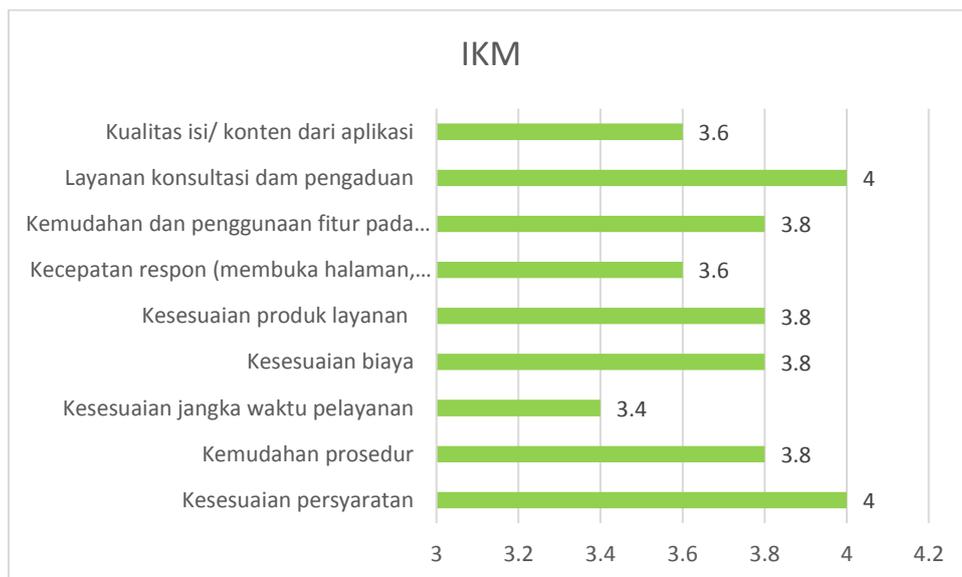
Gambar 2. Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Setiap Unsur Pelayanan

Dari data diatas, perincian nilai 9 unsur per jenis layanan disajikan pada gambar dibawah ini.

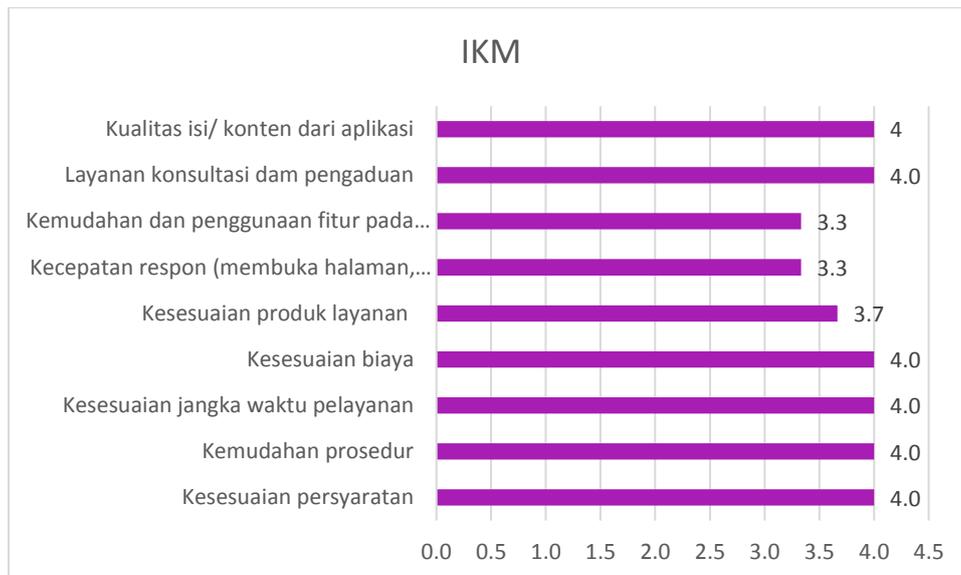
a. Jasa Pengujian Hama Penyakit Ikan Karantina, Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan, serta Kualitas Air



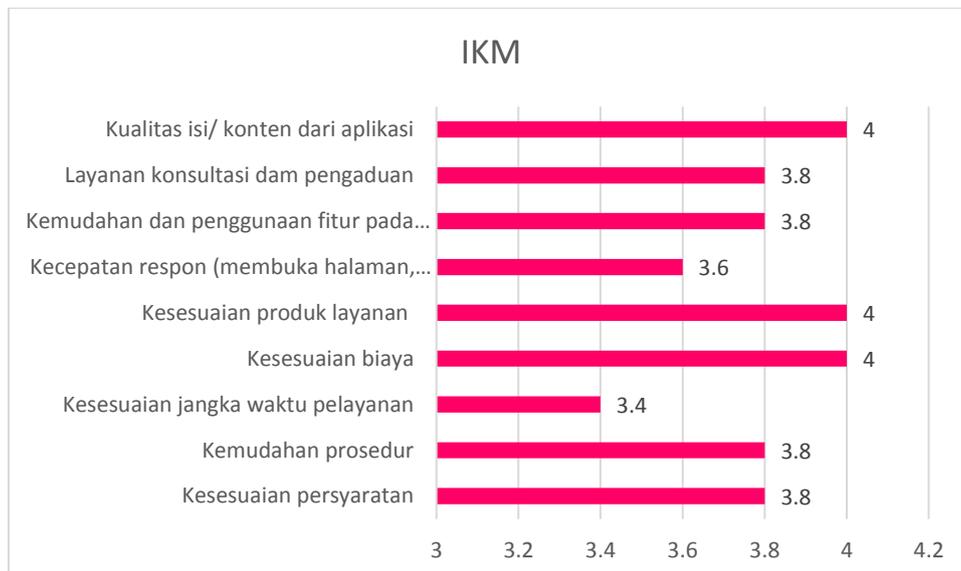
b. Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)



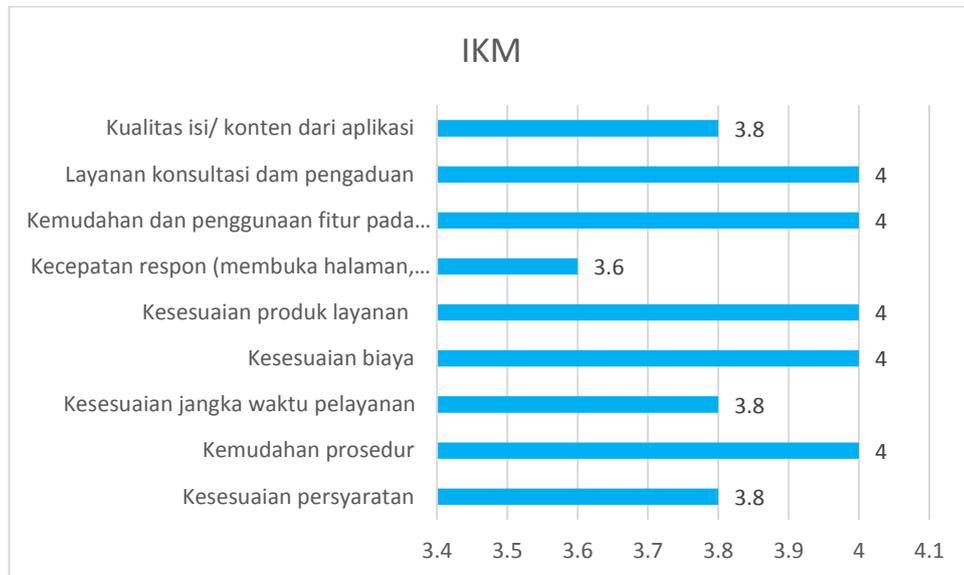
c. Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)



d. Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)



e. Penjaminan penerapan program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/HACCP)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari hasil pengolahan data terhadap hasil SKM pada Triwulan IV ini, unsur pelayanan yang terendah yaitu unsur 6 dengan nilai IKM 3.53 yaitu Kecepatan respon (membuka halaman, konten, penarian informasi, unduh/ unggah) dari aplikasi. Sedangkan unsur tertinggi adalah unsur 4 dan 8 yaitu Kesesuaian Biaya dengan nilai IKM 3.96 dan Layanan Konsultasi dan Pengaduan dengan nilai IKM 3.96. Hasil analisa menunjukkan bahwa kelemahan unsur kecepatan respon dari aplikasi dan kualitas isi konten aplikasi sering terjadi gangguan pada server pusat ataupun gangguan layanan penyedia internet yang mengakibatkan aplikasi dengan berbasis web sulit untuk diakses oleh pengguna jasa. Namun secara keseluruhan nilai pada setiap unsur dalam kategori Sangat Baik..

4.2. Rencana Tindak Lanjut

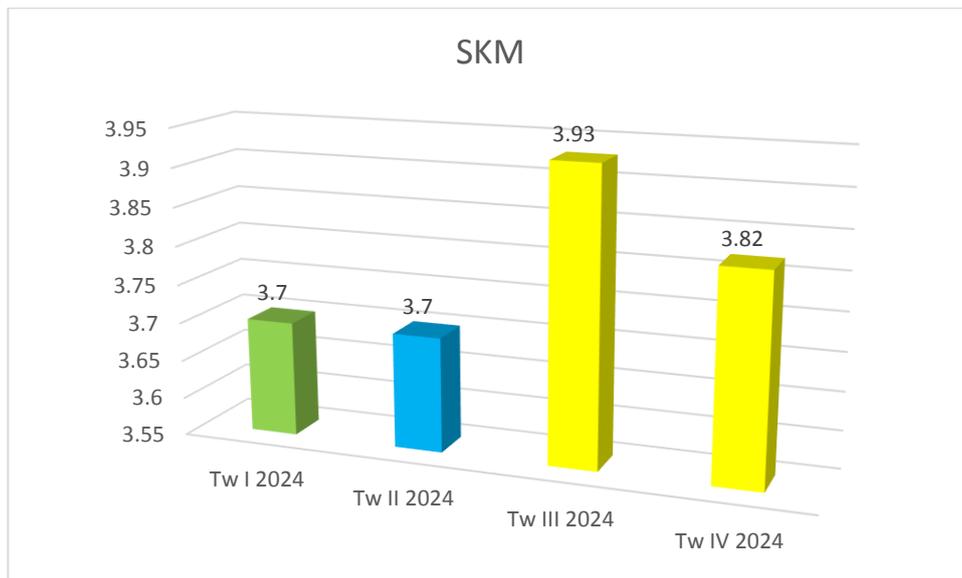
Terhadap hasil penilaian kepuasan masyarakat yang mengalami penurunan atau mendapat nilai paling rendah dilakukan analisa penyebab dan dilakukan tindak lanjut agar kedepannya diharapkan tidak ada lagi unsur pelayanan yang mengalami penurunan. Pada triwulan IV ini dikarenakan adanya Tugas dan Fungsi BPPMHKP yang baru terkait 9 Sertifikasi Sistem Jaminan MUTU KHP, maka tindak lanjut kedepannya terus dilakukan sosialisasi terkait Tusi BPPMHKP yang baru tersebut kepada seluruh pelaku usaha yang ada di Provinsi Jambi.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan

publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun KIPM Jambi dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.



Gambar 3. Perubahan Tren IKM Tahun 2024

Berdasarkan gambar tersebut, trend nilai masing-masing unsur IKM Stasiun KIPM Jambi pada Triwulan IV Tahun 2024 cenderung menurun, namun nilai tersebut masih dalam kategori Sangat Baik.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Berdasarkan hasil survei IKM triwulan sebelumnya (Triwulan III Tahun 2024) jumlah responden yang mengisi link kuisioner sebanyak 18 orang dengan nilai SKM 98.30, dimana pada ada triwulan III ini tidak terdapat unsur yang mengalami penurunan sehingga tidak diperlukan tindakan perbaikan dikarenakan semua unsur sudah mendapat nilai sangat baik dan kedepannya diharapkan dapat dipertahankan.

VI. KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan

- Pada Triwulan IV Tahun 2024, penyelenggara pelayanan oleh SKIPM Jambi mendapatkan nilai 95.58 atau IKM 3.82 dengan kategori Sangat Baik. Secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh SKIPM Jambi.
- Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur 4 dan 8 yaitu Kesesuaian Biaya dengan nilai IKM 3.96 dan Layanan Konsultasi dan Pengaduan dengan nilai IKM 3.96.
- Unsur pelayanan yang terendah yaitu unsur 6 dengan nilai IKM 3.53 yaitu Kecepatan respon (membuka halaman, konten, penarian informasi, unduh/ unggah) dari aplikasi.

6.2. Saran

Survey Indeks Kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Terhadap unsur-unsur yang paling dianggap memuaskan oleh responden perlu dipertahankan, sedangkan unsur yang dianggap kurang oleh responden perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan atau tindak lanjut agar dikemudian hari dapat meningkat.