



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK

STASIUN KARANTINA IKAN  
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN  
HASIL PERIKANAN PANGKALPINANG

TRIWULAN III  
TAHUN 2024

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas perkenan dan ridho-Nya, maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui e-survey yang selanjutnya diolah untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM merupakan tolok ukur kualitas pelayanan yang dinyatakan dalam bentuk angka berdasarkan persepsi dan penilaian masyarakat. Selanjutnya dari nilai tersebut dijadikan dasar sebagai tindakan perbaikan maupun peningkatan dan inovasi dalam pelaksanaan kegiatan layanan yang berkelanjutan.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan terlibat dalam tersusunnya laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi publik. Masukan serta saran kami harapkan guna peningkatan kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang.

Kepala



Dedy Arief Hendriyanto, S.St.Pi,M.Si  
NIP. 19780525 200003 1 002

# DAFTAR ISI

Halaman

<u>KATA PENGANTAR.....</u>	<u>i</u>
<u>DAFTAR ISI.....</u>	<u>ii</u>
<u>DAFTAR TABEL.....</u>	<u>iii</u>
<u>DAFTAR GRAFIK.....</u>	<u>iv</u>

## BAB I. PENDAHULUAN

1.1. <u>Latar Belakang.....</u>	<u>1</u>
1.2. <u>Dasar Hukum.....</u>	<u>2</u>
1.3. <u>Pengertian Umum.....</u>	<u>2</u>
1.4. <u>Maksud dan Tujuan.....</u>	<u>3</u>
1.5. <u>Manfaat.....</u>	<u>4</u>
1.6. <u>Hasil yang Diharapkan.....</u>	<u>4</u>

## BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. <u>Ruang Lingkup.....</u>	<u>5</u>
2.2. <u>Tahapan Kegiatan Survei.....</u>	<u>9</u>
a. <u>Penyiapan bahan.....</u>	<u>9</u>
b. <u>Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.....</u>	<u>10</u>
2.3. <u>Pengolahan data dan analisa data.....</u>	<u>10</u>
2.4. <u>Penyusunan laporan.....</u>	<u>12</u>

## BAB III. HASIL SURVEI

<u>3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....</u>	<u>13</u>
---	-----------

## BAB IV. TINDAKAN PERBAIKAN

<u>4.1 Uraian Tindakan yang Perlu Dilakukan.....</u>	<u>21</u>
<u>4.2. Rencana Tindakan Perbaikan.....</u>	<u>22</u>

## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan.....	23
Saran.....	23

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....	13
TABEL 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	14
TABEL 3. Persyaratan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang.....	15
TABEL 4. Prosedur pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang .....	16
TABEL 5. Waktu Pelayanan petugas pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang ...	16
TABEL 6. Biaya/Tarif pada pelayanan Stasiun KIPM Pangkalpinang .....	17
TABEL 7. Produk spesifikasi jenis pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang.....	17
TABEL 8. Kompetensi pelaksana pada Stasiun KIPM Pangkalpinang .....	18
TABEL 9. Perilaku pelaksana pada Stasiun KIPM Pangkalpinang .....	19
TABEL 10. Pengaduan, saran dan masukan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang .....	19
TABEL 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang.....	20
TABEL 12. Rencana tindakan Perbaikan IKM.....	22

# DAFTAR GRAFIK

	Halaman
GRAFIK 1. Perbandingan persentase indeks nilai unsur pelayanan Triwulan I Tahun 2024 Dan Triwulan II Tahun 2024.....	21

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tatanan baru masyarakat global dihadapkan pada harapan dan tantangan yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, teknologi informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Stasiun KIPM Pangkalpinang berkomitmen untuk terus berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada seluruh *stake holder*, hal ini telah tertuang dalam Klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan sebagai bagian dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang didapatkan dari unit pelayanan publik. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan MenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM menurut Pasal 20-39 Undang-Undang No 25. Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik merupakan bentuk kerjasama antara Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara

layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya, dimana sesuai dengan Pasal 1 Permen PAN dilaksanakan minimal setiap setahun sekali dan wajib dipublikasikan.

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 21238);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## **1.3. Pengertian Umum**

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- i. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
- k. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparaturnya pelayanan Stasiun KIPM Pangkalpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. Selain hal tersebut secara spesifik survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat dan mendengarkan kebutuhan pengguna layanan Stasiun KIPM Pangkalpinang sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sertifikasi produk perikanan.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Pangkalpinang sebagai unit pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sertifikasi produk perikanan.

Pada sisi lain, tujuan utama survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertifikasi di Stasiun KIPM Pangkalpinang adalah untuk mengetahui kinerja Stasiun KIPM Pangkalpinang dengan melihat kategori;

1. Nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan produk perikanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang.
2. Nilai interval mutu pelayanan sertifikasi produk perikanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang.
3. Nilai interval konversi pelayanan sertifikasi produk perikanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang.
4. Mutu pelayanan sertifikasi produk perikanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang.

Selain itu, tujuan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertifikasi produk perikanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang ditujukan untuk melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada pelayanan sertifikasi produk perikanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang yang dibawah



nilai mutu pelayanan pada setiap unsur kepuasan masyarakat. Secara khusus, tujuan survei kepuasan masyarakat di Stasiun KIPM Pangkalpinang meliputi:

1. Mengetahui nilai mutu pelayanan ekspor di Stasiun KIPM Pangkalpinang dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan ekspor baik ekspor karantina maupun ekspor mutu di Stasiun KIPM Pangkalpinang yang dibawah nilai mutu pelayanan.
2. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur pelayanan impor di Stasiun KIPM Pangkalpinang dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan penelitian di Stasiun KIPM Pangkalpinang yang dibawah nilai mutu pelayanan.
3. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur pelayanan domestik keluar di Stasiun KIPM Pangkalpinang dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan penelitian di Stasiun KIPM Pangkalpinang yang dibawah nilai mutu pelayanan.
4. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur pelayanan domestik masuk di Stasiun KIPM Pangkalpinang dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan penelitian di Stasiun KIPM Pangkalpinang yang dibawah nilai mutu pelayanan.
5. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur pelayanan sarana prasarana penunjang pelayanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan sarana prasarana pelayanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang yang dibawah nilai mutu pelayanan.

### **1.5. Manfaat**

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain adalah:

- a. Mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan Stasiun KIPM Pangkalpinang secara periodik.
- b. Sebagai bentuk partisipatif aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan dan penetapan standar pelayanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang.

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

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Kegiatan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Pelayanan Stasiun KIPM Pangkalpinang dengan jumlah sebanyak 192 responden. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

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

#### **1. Persyaratan**

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

#### **2. Prosedur**

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

#### **3. Waktu pelayanan**

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

#### **4. Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

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

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas Pelayanan adalah merupakan sarana dan prasarana yang dipakai sebagai alat dan penunjang untuk mencapai suatu maksud dan tujuan guna terselenggaranya suatu proses pelayanan.

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Survei Kepuasan Masyarakat pada Stasiun KIPM Pangkalpinang yaitu:

### 1. Faktor Pendukung

Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik adalah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dengan kualifikasi pendidikan serta kompetensi yang memadai dan berkualitas.

### 2. Faktor Penghambatan

Adapun faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik adalah Sarana dan prasarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri.

Untuk memberi suatu pemahaman agar memudahkan dalam pemahaman maka diberi beberapa batasan, yaitu sebagai berikut:

- ✓ Jenis pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang adalah Sertifikasi kesehatan ikan domestik masuk, Sertifikasi kesehatan ikan domestik keluar, Sertifikasi kesehatan ikan ekspor karantina maupun mutu, Sertifikasi kesehatan ikan impor.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka *indeks kepuasan pelayanan publik* merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur publik, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemberi layanan telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan pelayanan prima begitu pula sebaliknya. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Ada tiga bentuk dasar pelayanan. Ketiga fungsi ini adalah layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan melalui perbuatan.

1. Layanan dengan lisan diberikan oleh personil yang bertugas memberikan layanan informasi dari bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan. Dalam organisasi Stasiun KIPM Pangkalpinang, layanan ini biasanya diberikan oleh bagian *Customerservice*. Beberapa syarat yang dipenuhi dalam layanan lisan ini agar bisa berhasil sesuai dengan yang diharapkan adalah sebagai berikut :
  - a. Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat dengan jelas, sehingga memuaskan para pengguna jasa.
  - b. Bersikap sopan dan ramah.
  - c. Dengan bersikap yang sopan tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar "*ngobrol*".
  - d. Tidak membuang-buang waktu dengan "*ngobrol*" atau dengan membicarakan hal-hal yang tidak ada manfaatnya.
2. Layanan dengan tulisan. Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling efisien dan paling banyak digunakan atau dipraktekkan terlebih-lebih dalam era globalisasi, dimana layanan bisa diberikan dalam jarak jauh. Suatu hal yang perlu diperhatikan dalam layanan ini adalah kecepatan pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan, yaitu :
  - a. Layanan berupa petunjuk / informasi dan yang sejenis dengan itu yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan.
  - b. Layanan tertulis berupa reaksi atas permohonan, keluhan, laporan, ataupun pemberitahuan.
3. Layanan dengan perbuatan. Layanan ini banyak dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah dengan tingkat keahlian atau keterampilan yang memadai. Layanan ini jarang muncul sendirian, karena ia lebih sering muncul bersamaan dengan layanan secara lisan. Namun demikian, layanan ini memiliki spesifikasi tertentu yang membedakannya dengan layanan lisan, yaitu orang tidak hanya membutuhkan penjelasan, tetapi juga memerlukan perbuatan atau tindakan atau hasil perbuatan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang kondusif.
- f. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

- i. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan. Untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, maka ada lima dimensi karakteristik yang diidentifikasi dan digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a. Bukti nyata, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
- c. Daya tanggap, yaitu keinginan parastaf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Kepastian, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

## **2.2 Tahapan Kegiatan Survei**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada Triwulan II 2024, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

Waktu pelaksanaan Survei dimulai pada bulan April s.d Juni 2024.

### **a. Penyiapan bahan**

Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dilakukan secara e-survei dengan alamat: <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login>

Bentuk kuesioner terlampir.

Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

- a. Bagian I : Identitas responden meliputi nama/perusahaan, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, periode survey, Nama UPT dan tanggal survey.
- b. Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur- unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk Jawaban

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

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

**b. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.**

Responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengguna jasa aktif yang melakukan kegiatan sertifikasi pada Stasiun KIPM Pangkalpinang.

Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- a. Lokasi pengumpulan data digali dari pengguna jasa yang ada dicakup wilayah kerja Stasiun KIPM Pangkalpinang meliputi: Kantor Pelayanan Stasiun KIPM Pangkalpinang.
- b. Waktu pengumpulan data responden dimulai sejak bulan April s.d Juni 2024 melalui e-survei dengan alamat : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login>

## **2.3 Pengolahan Data dan Analisa data**

### **a. Analisa Data**

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur

yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package fo Social Sciences*). (catatan: Pada proses perhitungan hasil survei periode ini menggunakan aplikasi yang telah disediakan oleh Pusat, yaitu melalui alamat : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login>).

2. Analisa Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan, atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan) .

#### **b. Metode Pengolahan Data**

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai 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 (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

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



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

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

#### **2.4. Penyusunan Laporan**

Penyusunan laporan dilaksanakan selama 1 (satu) Minggu dengan susunan penulisan yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Metodologi Pengukuran, Bab III Hasil Survei, Bab IV Tindakan Perbaikan dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat di susun dengan materi utama sebagai berikut:

##### **1. Indeks setiap unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan 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 (untuk 9 unsur).

##### **2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu kurang lebih selama 3 (tiga) minggu dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 7 (tujuh) hari;
- c. Pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil, 7 (tujuh) hari.

### BAB III HASIL SURVEI

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

Jumlah responden yang telah melakukan pengisian kuisioner SKM sehubungan dengan pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari petugas pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Pangkalpinang sebanyak 192 (Seratus Sembilan Puluh Dua) responden dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

**Tabel 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA
U1	Persyaratan	3,7
U2	Prosedur	3,7
U3	Waktu Pelayanan	3,7
U4	Biaya / Tarif	3
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Ketentuan	3
U6	Kompetensi Pelaksana	3,7
U7	Sikap Petugas Pelaksana Pelayanan	3
U8	Fasilitas Pelayanan	3
U9	Penanganan Pengaduan Tindak Lanjut , Saran dan Masukan	3
<b>Nilai Mutu Pelayanan Konversi</b>		<b>82,41</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>
<b>Kinerja Pelayanan Stasiun KIPM Pangkalpinang</b>		<b>Baik</b>

Dari tabel tersebut di atas, jawaban yang diberikan oleh 3 (Tiga) responden terhadap 9 unsur yang menjadi obyek Survei SKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan petugas pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Pangkalpinang secara umum mencerminkan tingkat persepsi pelayanan yang baik.

Adapun nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Pangkalpinang diperoleh angka **82,41**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/14/M.PAN RB/2017 tentang Pedoman SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tabel di bawah ini :

**Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

Melihat data Tabel 2 tersebut, maka hasil SKM Unit Pelayanan Stasiun KIPM Pangkalpinang dengan Nilai Interval Konversi IKM sebesar **82,41** masuk dalam Nilai Interval IKM antara **3,5324 – 4,00** sehingga dapat dikatakan bahwa Mutu Pelayanan yang dilaksanakan di Stasiun KIPM Pangkalpinang bernilai “**B**” atau kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Pangkalpinang masuk dalam kategori “**BAIK**”.

Pengukuran survei kepuasan masyarakat mempunyai 9 indikator. Masing-masing indikator akan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. maka akan diuraikan per unsur sebagai berikut:

**Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan persyaratan yang harus dipenuhi. Dari hasil tabulasi data responden, didapatkan hasil sebagai berikut: bahwa dari total 3 responden, terdapat 1 responden atau 33,33 % yang memberikan persepsi **paham** terkait persyaratan pelayanan yang tersedia di Stasiun KIPM Pangkalpinang. Sementara responden lainnya memberikan persepsi dan 2 responden atau 66,67 % **sangat paham**. Dari hasil nilai rata-rata unsur persyaratan pelayanan yang didapatkan di Triwulan III Tahun 2024 apabila dibandingkan dengan hasil di Triwulan sebelumnya (Triwulan II Tahun 2024) nilai rata-rata mengalami penurunan sebesar 0,08 % atau 2,16 poin.

Tabel 3. Persyaratan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Paham	-	-
2	Kurang Paham	-	
3	Paham	1	<b>33,33</b>
4	Sangat Paham	2	<b>66,67</b>
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data e- survei Triwulan III Tahun 2024

**Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; kemudahan prosedur pelayanan terkait tata cara pelayanan. Hasil SKM Unsur prosedur pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang menunjukkan bahwa terdapat 1 atau 33,33 % responden paham memahami dan reponden menjawab bahwa prosedur pelayanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang mudah dipahami dan 2 responden atau 66,67 % menjawab Sangat Paham Tingginya persentase responden yang memberikan nilai dalam skala tertinggi atau 4 dapat diartikan bahwasannya pelayanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang khususnya terkait tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; kemudahan prosedur pelayanan terkait tata cara pelayanan sangat mudah dipahami. Rata-rata nilai tingkat persepsi unsur pemahaman pengguna jasa terhadap sistem, mekanisme dan prosedur di Triwulan II Tahun 2024 terlihat mengalami peningkatan di karenakan sedikitnya jumlah responden dan massa transisi KIPM menjadi BPPMHKP sebesar 0,11 % atau 2,97 poin dibandingkan nilai rata-rata Triwulan II Tahun 2024.

Tabel 4. Prosedur pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase
			(%)
1	Tidak Mudah	-	-
2	Kurang Mudah	-	-
3	Mudah	1	<b>33,33</b>
4	Sangat Mudah	2	<b>66,67</b>
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data e- survei Triwulan III Tahun 2024

**Waktu pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Stasiun KIPM Pangkalpinang. Tanggapan responden terkait kuisisioner SKM didapatkan 1 atau 33,33 % responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan sesuai dan didapatkan 2 atau 66,67 % responden pelayanan **sangat sesuai** dengan janji layanan. Hasil data perbandingan rata-rata nilai tingkat persepsi unsur kesesuaian waktu pelayanan terhadap janji layanan di Triwulan III Tahun 2024 terlihat mengalami kenaikan sebesar 0,11% atau 2,97 poin dibandingkan hasil di Triwulan I Tahun 2024.

Tabel 5. Waktu Pelayanan petugas pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase
			(%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	-
3	Sesuai	1	<b>33,33</b>
4	Lebih Cepat dari yang Ditetapkan	2	<b>66,67</b>
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data e- survei Triwulan III Tahun 2024

**Biaya/Tarif** adalah kejelasan informasi tentang biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Hasil Kuisisioner SKM di Triwulan II Tahun 2024 menunjukkan bahwa terdapat, 3 responden menyatakan jelas pelayanan yang ada di Stasiun KIPM Pangkalpinang menyatakan **Sangat Jelas** 100% . Dibandingkan dengan nilai rata-rata di Triwulan II unsur

kejelasan biaya/tarif jasa layanan telah mengalami peningkatan sebesar 0,8% atau 26,67 poin dibandingkan hasil di Triwulan II Tahun 2023.

Tabel 6. Biaya/ Tarif pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase
			(%)
1	Tidak Jelas	-	-
2	Kurang Jelas	-	-
3	Jelas	-	-
4	Sangat Jelas	3	100
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data e- survei Triwulan III Tahun 2024

**Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Hasil SKM pada unsur kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang menunjukkan bahwa 3 responden atau 100 % menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan **Sangat Sesuai**. Hasil ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan Stasiun KIPM Pangkalpinang kepada pengguna layanan masih berjalan dengan baik sehingga pengguna jasa memberikan penilaian positif indeks persepsi dari pengguna layanan yaitu 0,82% dan juga mengalami Kenaikan dibandingkan Triwulan III 2024 yaitu 27,33 poin.

Tabel 7. Produk spesifikasi jenis pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase
			(%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	-
3	Sesuai	1	33,33
4	Sangat Sesuai	2	66,67
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data e- survei Triwulan III Tahun 2024

**Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada

masyarakat. Secara keseluruhan, kemampuan yang dimiliki oleh Petugas Pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang menunjukkan indeks penilaian persepsi positif. Hal ini terlihat dari hasil SKM yang menunjukkan sejumlah 1 responden atau 33,33% menyatakan **Kompeten**, 3 atau 66,67 % menyatakan kompetensi pelaksana **Sangat Kompeten**. Apabila dilihat nilai rata-rata di Triwulan II unsur kompetensi pelaksana telah mengalami Kenaikan indeks pelayanan sebesar 0,1 % atau 2,70 poin.

Tabel 8. Kompetensi pelaksana pada Stasiun KIPM Pangkalpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	-	-
2	Kurang Kompeten	-	-
3	Kompeten	1	33,33
4	Sangat Kompeten	2	66,67
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data e- survei Triwulan III Tahun 2024

**Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hasil SKM Triwulan II pada Stasiun KIPM Pangkalpinang menunjukkan bahwa 3 responden atau 100 % menyatakan perilaku pelaksana **Sangat Sopan dan Sangat Ramah** dalam memberikan pelaksanaan pelayanan. Hasil rata-rata unsur penilaian terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan di Triwulan III adalah sebesar dibandingkan dengan Triwulan II mengalami kenaikan sebesar 0,08 % atau 26,67 poin.

Tabel 9. Perilaku pelaksana pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	-	-
2	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	-	-
3	Sopan dan Ramah	-	-
4	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	3	100
<b>Jumlah</b>		<b>192</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data e- survei Triwulan III Tahun 2024

**Penanganan Pengaduan, Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan

pengaduan dan tindak lanjut. Pengguna layanan Stasiun KIPM Pangkalpinang memiliki kemudahan dan keleluasaan dapat berkomunikasi untuk memberikan pengaduan, saran dan masukan serta difasilitasi agar pengaduan tersebut dapat tertangani dengan baik. Hasil survei SKM pada Stasiun KIPM Pangkalpinang menunjukkan bahwa dari 3 responden yang mengisi kuisioner, terdapat 3 responden atau 100 % responden memberikan penilaian **sangat baik**. Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa Stasiun KIPM Pangkalpinang telah menjalankan penanganan pengaduan yang baik dan responsif dalam menindaklanjuti setiap potensi permasalahan dari setiap pengguna layanan. Dibandingkan dengan Triwulan I sebelumnya mengalami penurunan sebesar 0,81 % atau 27,00 poin.

Tabel 10. Pengaduan, saran dan masukan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Buruk	-	-
2	Cukup	-	-
3	Baik	-	-
4	Sangat Baik	3	3
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data e- survei Triwulan III Tahun 2024

**Sarana dan Prasarana.** Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan. Hasil SKM pada Triwulan III menunjukkan sebanyak 3 atau 100 % responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Stasiun KIPM Pangkalpinang menyatakan bahwa sarana dan prasarana **berfungsi maksimal dikelola sangat baik**. Jika dibandingkan dengan rata-rata hasil SKM unsur yang sama pada Triwulan I sebelumnya, terlihat adanya kesamaan nilai indeks persepsi dari pengguna layanan yaitu sebesar 0,83 % atau 27,67poin.



Tabel 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Stasiun KIPM Pangkalpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Ada	-	-
2	Ada tetapi tidak berfungsi	-	-
3	Berfungsi kurang maksimal	-	-
4	Berfungsi maks. Dan dikelola dengan baik	3	3
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data e- survei Triwulan II Tahun 2024

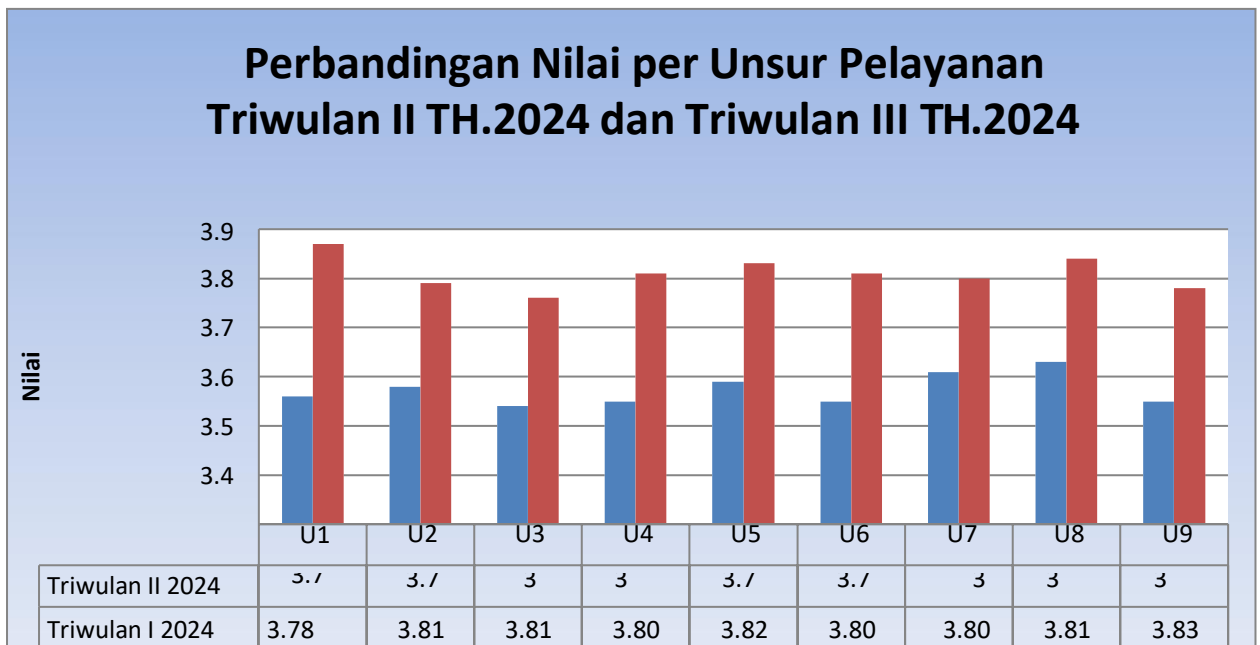
**BAB IV**  
**TINDAKAN PERBAIKAN**

**4.1. Uraian Tindakan yang Perlu dilakukan**

Dalam kegiatan Survei SKM yang telah dilakukan oleh Stasiun KIPM Pangkalpinang pada Triwulan III Tahun 2024 terdapat beberapa faktor yang perlu mendapat perhatian antara lain sebagai berikut :

- a. Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan pelatihan pada Triwulan III Tahun 2024, pada Stasiun KIPM Pangkalpinang diketahui bahwa unsur Persyaratan Pelayanan (U2) mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 3,6, secara keseluruhan terjadi peningkatan pada semua unsur pelayanan berdasarkan 9 (sembilan) unsur jumlah pertanyaan yang disampaikan kepada responden, dengan nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga), Selengkapnya tersaji pada Grafik 1.

Grafik 1. Perbandingan persentase nilai rata-rata unsur pelayanan Triwulan I (2024) dan Triwulan III (2024)



- b. Berdasarkan 9 (sembilan) unsur jumlah pertanyaan yang disampaikan kepada responden, terdapat 1 (satu) unsur layanan indeks penilaiannya rendah yaitu terkait waktu pelayanan, namun nilai persepsinya masih di atas 3 (tiga). Namun hal ini tetap perlu menjadi perhatian dan evaluasi bagi seluruh jajaran lingkup SKIPM Pangkalpinang sehingga kedepan kendala seperti ini akan dapat dieliminasi.

#### 4.2. Rencana Tindakan Perbaikan

Sebagai salah satu unit pelayanan publik, Stasiun KIPM Pangkalpinang senantiasa berupaya untuk terus meningkatkan kinerjanya sehingga mampu melayani dengan lebih baik. Upaya yang akan dilakukan untuk menindaklanjuti adanya masukan dari responden sesuai hasil IKM di Triwulan III Tahun 2024 dapat dilihat pada Tabel 12 . Rencana Tindakan Perbaikan IKM.

**Tabel 12. Rencana Tindak Lanjut IKM**

Bulan	Unsur	Target kegiatan
<b>Oktober 2024</b>	Unsur : Waktu pelayanan	Melakukan Sosialisasi baik secara tatap muka maupun melalui media elektronik dan media sosial secara masif terkait waktu pelayanan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2024 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelayanan publik (public service) di Kantor Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Pangkalpinang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah diberikan oleh petugas pelayanan telah berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dari ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
- b. Secara mutu pelayanan Stasiun KIPM Pangkalpinang termasuk Unit Pelayanan yang memiliki kinerja **BAIK** atau unit dengan Mutu Pelayanan “**B**”, nilai internal konversi IKM **82,41**.

#### **5.2. SARAN**

1. Untuk mempertahankan capaian yang sangat baik pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan III ini seluruh pegawai SKIPM Pangkalpinang perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang prima kepada para pengguna jasa layanan.
2. Melakukan Sosialisasi baik secara tatap muka maupun melalui media elektronik dan media sosial secara masif terkait waktu pelayanan.

# LAMPIRAN

1. Tampilan barcode dan Kuisisioner e-survei p a d a alamat : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login>



← → ↻ [ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/52](https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/52) Gmail Admin SKM E-learning | BSN YouTube to Mp3 M... e-milea eKinerja 2022 CloudConvert DOKUMEN ZI-WBK... Kinerjaku 2023 PKP... Login :: Susan KKP ...

Survey Kepuasan Masyarakat  
Unit : Stasiun KIPM Pangkal Pinang

**Data Layanan**

Pilih Layanan

- Penjaminan Kelayakan** Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain
- Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/ HACCP)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Domestik Keluar**)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Domestik Masuk**)
- Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)
- Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

**Data Responden**

Waktu Survey 09-Oct-2023 14:43

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

1444  
09/10/2023

← → 🌐 ptsp.kkp.go.id/skm/s/1333//

Gmail Admin SKM E-learning | BSN surat YouTube to Mp3 M... e-milea eKinerja 2022 CloudConvert DOKUMEN ZI-WBK... Kinerjaaku 2023 PKP... Login :: Susan KKP ...

### Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
(Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diunit kerja BKIPM)

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai

← → 🌐 ptsp.kkp.go.id/skm/s/1333//

Gmail Admin SKM E-learning | BSN surat YouTube to Mp3 M... e-milea eKinerja 2022 CloudConvert DOKUMEN ZI-WBK... Kinerjaaku 2023 PKP... Login :: Susan KKP ...

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang cepat  
 Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah

← → 🌐 ptsp.kkp.go.id/skm/s/1333//

Gmail Admin SKM E-learning | BSN surat YouTube to Mp3 M... e-milea eKinerja 2022 CloudConvert DOKUMEN ZI-WBK... Kinerjaaku 2023 PKP... Login :: Susan KKP ...

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

### Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)



Kritik dan  
Saran

\*) Harus diisi minimal 3 kata

## 2. Jumlah Responden SKM

<p style="text-align: center;"><b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>  <b>STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN</b>  <b>PANGKALPINANG</b>  <b>KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN</b>  <b>TRIWULAN I ITAHUN 2024</b></p>	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN
<b>82,41</b>	<b>RESPONDEN</b>
	<b>JUMLAH</b> : 3 <b>ORANG</b> DIBAWAH 25 : 0 <b>ORANG</b> 25 - 45 : 1 <b>ORANG</b> 46-60 : 2 <b>ORANG</b>
	<b>JENIS KELAMIN</b>
	LAKI-LAKI : 2 <b>ORANG</b> PEREMPUAN : 1 <b>ORANG</b>
	<b>PENDIDIKAN</b>
	SMA : 2 <b>ORANG</b> D3 : 0 <b>ORANG</b> SARJANA : 1 <b>ORANG</b>
	PERIODE SURVEY : JULI S,D SEPTEMBER 2024
	TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS