



2024

**LAPORAN EVALUASI TINDAK LANJUT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TA. 2024
(APRIL S.D JUNI 2024)**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Evaluasi Tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 dapat terselesaikan dengan baik. Survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024, dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (KIPM) Yogyakarta merupakan salah satu perwujudan penyelenggaraan birokrasi aparatur negara. Pelayanan publik dalam hal ini adalah memberikan layanan kepada suatu perusahaan, perorangan, maupun pihak lain yang mempunyai kepentingan berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Stasiun KIPM Yogyakarta. Melalui hasil Survey yang dilaksanakan selama Triwulan II Tahun 2024, diharapkan dapat memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Stasiun KIPM Yogyakarta.

Akhir kata, semoga Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II lingkup Stasiun KIPM Yogyakarta dapat dijadikan referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat membantu dalam penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Yogyakarta, 8 Juli 2024

Plt. Kepala Stasiun KIPM Yogyakarta



Muchamad Taufiq Trisna Jaya

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Dasar Hukum	2
3. Tujuan dan Manfaat	2
4. Ruang Lingkup	3
5. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	4
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN	6
1. Ruang Lingkup	6
2. Persiapan	6
BAB III. HASIL PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	9
BAB IV. EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	12
BAB V. TINDAK LANJUT HASIL EVALUASI SKM	14
BAB VI. PENUTUP	16

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penetapan unsur penilaian mengacu pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

Survey kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi standar pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan publik. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari survey kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara

berkelanjutan (*continuous improvement*).

2. Dasar Hukum

1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Tujuan dan Manfaat

Penyusunan Laporan Evaluasi Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan melakukan evaluasi terhadap nilai hasil survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Stasiun KIPM Yogyakarta. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk menggambarkan kekuatan dan kelemahan dalam memberikan pelayanan lingkup Stasiun KIPM Yogyakarta, dengan terus berupaya melakukan perbaikan pelayanan publik secara berkala sehingga hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Melalui evaluasi tindak lanjut terhadap survey kepuasan masyarakat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas survey kepuasan masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Stasiun KIPM Yogyakarta;

5. Bagi masyarakat dapat memberikan ruang partisipasi untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPT Stasiun KIPM Yogyakarta.

4. Ruang Lingkup

Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Survey Kepuasan Masyarakat** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks 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.
3. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
4. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
5. **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.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik,

yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

5. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana telah ditetapkan dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 telah ditetapkan sembilan (9) unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. Waktu penyelesaian (janji layanan), yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
4. Ketepatan Waktu pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan

ramah serta saling menghargai dan menghormati;

8. Sarana Prasarana, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, yaitu kepastian dalam ketersediaan dan tindak lanjut hasil pengaduan dari masyarakat.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

1. Ruang Lingkup

Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan bagian dari evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik pada bidang-bidang di lingkungan Stasiun KIPM Yogyakarta selama setahun. Di mulai dari Triwulan I, kemudian dilanjutkan dengan Triwulan II Periode Bulan April s.d Juni 2024.

2. Persiapan

A. Penetapan Pelaksana

Tim penyusun indeks kepuasan masyarakat, terdiri dari:

- a. Pembina/Penanggung Jawab
- b. Pelaksana yang terdiri dari:
 - Ketua
 - Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 1 orang.

B. Penyiapan Bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan survey kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan atas penyelenggaraan pelayanan publik Stasiun KIPM Yogyakarta. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Bagian dalam kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : berisi data identitas responden

Bagian II : berisi pertanyaan mengenai 9 unsur pelayanan

Bagian III : berisi saran dan kritik dari responden terhadap penyelenggara pelayanan

b. Bentuk Jawaban

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.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana atau berbelit-belit, tampilan web atau aplikasi untuk *user* tidak mudah dipahami atau membingungkan, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, tampilan web kurang mudah dipahami, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit, tampilan web mudah dipahami tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

C. Penetapan Responden, Pengumpulan dan Analisa Data

1. Responden

Responden adalah setiap orang yang menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta dimana jumlahnya ditentukan secara acak sebanyak 14 orang.

2. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur. Tautan pengisian kuesioner yaitu Pengisian kuesioner dilakukan melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login> dengan *username*: bkipm38, *password*: qwertyu. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juni 2024. Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah

secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *google form*. Analisa data dilakukan sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandarisasi secara nasional.

3. Pengolahan dan Analisa Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur pelayanan yang kemudian dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

No.	Unsur Uraian Penilaian
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan
3.	Waktu Layanan
4.	Informasi Biaya/Tarif Layanan
5.	Kesesuaian produk layanan
6.	Kompetensi Personil
7.	Kesigapan dan keramahan petugas pelayanan
8.	Penanganan dan Tindak lanjut pengaduan
9.	Fasilitas Pelayanan

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

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

BAB III

HASIL PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Penilaian indeks kepuasan masyarakat dengan responden masyarakat yang menggunakan layanan Stasiun KIPM Yogyakarta dilakukan terhadap 14 responden dalam penilaian Periode Triwulan II Bulan April s.d Juni 2024. Penilaian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat/pengguna jasa dan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta yang merupakan unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Hasil indeks kepuasan masyarakat/pengguna jasa terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta adalah **90,22** dengan tingkat kepuasan masyarakat/pengguna jasa yaitu **A (Sangat Baik)** hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan unsur pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta sangat memuaskan masyarakat.

HASIL

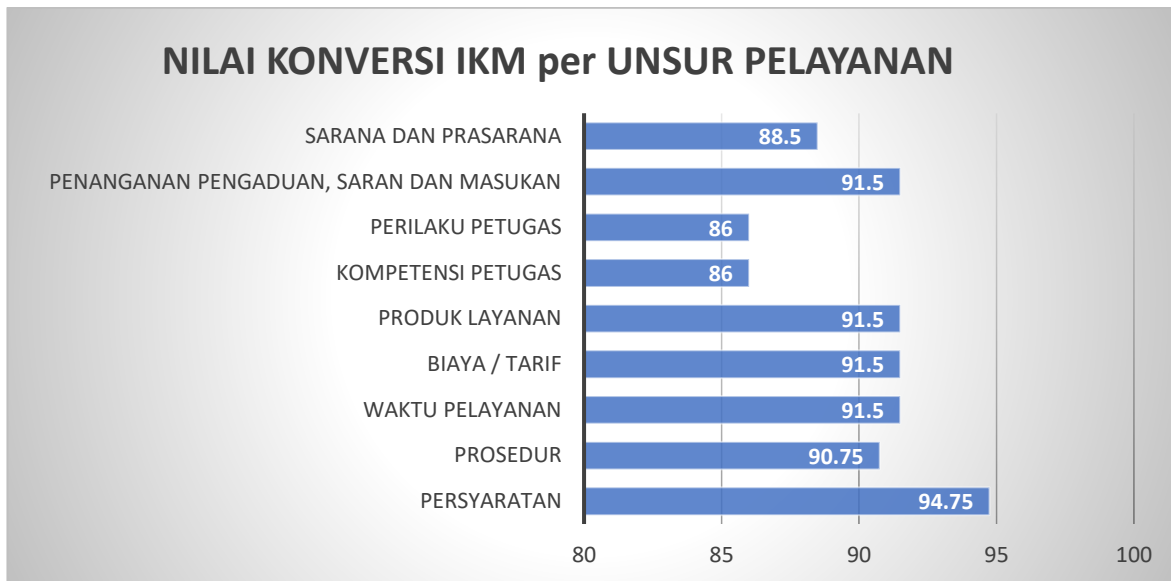
Nilai Rata Rata (NRR) dan Nilai Konversi IKM per unsur Pelayanan

NRR unsur pelayanan adalah hasil jumlah nilai per unsur pelayanan dibagi jumlah responden sebanyak 14 responden sedangkan nilai konversi IKM per unsur pelayanan adalah nilai rata-rata dikalikan nilai dasar 25. Adapun nilai NRR dan IKM per unsur pelayanan di UPT Stasiun KIPM Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai rata-rata dan Nilai konversi IKM unsur pelayanan di Stasiun KIPM Yogyakarta

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI KONVERSI IKM
1.	Persyaratan	3.79	94.75
2.	Prosedur	3.63	90.75
3.	Waktu pelayanan	3.66	91.5
4.	Biaya / tarif	3.66	91.5
5.	Produk layanan	3.66	91.5
6.	Kompetensi petugas	3.44	86
7.	Perilaku petugas	3.44	86
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.66	91.5
9.	Sarana dan prasarana	3.54	88.5

Gambar 1. Nilai konversi IKM per unsur pelayanan dalam survey Triwulan II Tahun 2024 lingkup Stasiun KIPM Yogyakarta.



Berdasarkan data tabel 1 yang digambarkan dalam grafik gambar 1 terlihat bahwa unsur pelayanan terendah adalah unsur kompetensi petugas dan perilaku petugas. Sedangkan unsur pelayanan tertinggi adalah persyaratan pelayanan di Stasiun KIPM Yogyakarta.

Tabel 2. Resume Data Respon Pengguna Layanan

NO.	PARAMETER KEPUASAN	TINGKAT KEPUASAN				JUMLAH
		SM	M	KM	TM	
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di unit kerja kami	14	0	0	0	14
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	14	0	0	0	14
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji pelayanan	14	0	0	0	14
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa	14	0	0	0	14
5	Apakah produk pelayanan	14	0	0	0	14
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	14	0	0	0	14
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	14	0	0	0	14
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	14	0	0	0	14
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	9	5	0	0	14
JUMLAH		121	5	0	0	126

Berdasarkan resume data respon pengguna layanan pada unsur pelayanan: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, saran dan masukan sebanyak 14 responden memberikan penilaian Sangat Memuaskan (SM) sedangkan pada unsur fasilitas pelayanan 9 responden memberikan penilaian Sangat Memuaskan (SM) dan 5 responden memberikan penilaian memuaskan (M). Data ini digunakan sebagai bahan evaluasi survey kepuasan masyarakat.

BAB IV

EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil data survey kepuasan masyarakat, maka informasi penting yang disampaikan antara lain:

1. Pada gambar 1 halaman 9 dapat dilihat bahwa nilai yang paling rendah adalah unsur pelayanan kompetensi petugas dan perilaku petugas, diantara tujuh unsur lainnya dengan nilai konversi IKM 86 kategori konversi **Baik**. Dengan kata lain responden pengguna layanan Stasiun KIPM Yogyakarta menilai kompetensi petugas dan perilaku petugas adalah unsur yang memuaskan bagi responden. Penilaian ini memberikan informasi bahwa perlunya keramahan dan kesopanan petugas serta kompetensi personil. Stasiun KIPM Yogyakarta dalam hal ini telah berkomitmen untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa yang menggunakan jasa layanan pengendalian dan pengawasan mutu hasil kelautan dan perikanan lingkup Stasiun KIPM Yogyakarta, yang secara periodik juga memberikan bekal teknis kepada petugas layanan sehingga dapat memberikan layanan publik dengan baik dalam hal kompetensi dan sikap petugas. Petugas pelayanan publik dituntut untuk melayani masyarakat dengan senyum, sopan, ramah serta tidak mendiskriminasi masyarakat pengguna layanan. Hal ini merupakan unsur pelayanan yang menjadi kekuatan Stasiun KIPM Yogyakarta sehingga perlu ditingkatkan;
2. Penilaian tertinggi terhadap unsur layanan di Stasiun KIPM Yogyakarta yang perlu dipertahankan adalah persyaratan pelayanan. 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 dan mudah dimengerti oleh masyarakat sehingga tidak terjadi kebingungan di masyarakat tentang prosedur persyaratan sebuah layanan;
3. Tabel di bawah ini menunjukkan nilai rata-rata Triwulan II yang menunjukkan penurunan dan peningkatan dari triwulan sebelumnya (Triwulan I).




Tabel 3 Nilai Rata Rata Triwulan I dan II




No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata			
		Triwulan I	Triwulan II	Menurun	Meningkat
1	Persyaratan	3.44	3.79		√
2	Prosedur	3.52	3.63		√
3	Waktu Pelayanan	3.45	3.66		√
4	Biaya/Tarif	3.72	3.66	√	
5	Produk Layanan	3.56	3.66		√
6	Kompetensi Petugas	3.80	3.44	√	
7	Perilaku Petugas	3.80	3.44	√	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.68	3.66	√	
9	Sarana dan Prasarana	3.88	3.54	√	
	Jumlah Responden	11	14		
	Nilai IKM setelah Konversi	98.23	90.22		
	Mutu Pelayanan	A	A		
	Kinerja Pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta	Sangat Baik	Sangat Baik		

BAB V

TINDAK LANJUT HASIL EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Stasiun KIPM Yogyakarta melakukan tindak lanjut terhadap hasil evaluasi pelaksanaan survey kepuasan masyarakat secara berkala sebanyak 4 (empat) kali dalam setahun. Tabel di bawah ini merupakan tindak lanjut yang telah dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Yogyakarta pada Triwulan I dan II.

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur 1 dan 3	Pengguna layanan belum mendapatkan informasi secara jelas terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) Persyaratan Layanan	√				Maria Tresia Sundah 
	Tindak Lanjut	Telah tersedia leafleat terkait SOP di ruang pelayanan, dan telah disosialisasikan melalui media sosial					
2	Unsur 9	Perbaikan dan peningkatan Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta	√				Maria Tresia Sundah 
	Tindak Lanjut	Memelihara dan mempertahankan sarana dan prasarana yang sudah baik, dan terus melakukan perbaikan serta peningkatan sarana dan prasarana lainnya guna meningkatkan kualitas pelayanan					
	Unsur 9	Adanya saran untuk membangun canopy yg menghubungkan antara ruang Pelayanan ke Tempat Pemeriksaan Fisik Ikan (TPFI)	√				Maria Tresia Sundah 
	Tindak Lanjut	Telah dibangun canopy yang menghubungkan antara ruang Pelayanan ke TPFI					

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
3	Unsur 6	Peningkatan Kualitas SDM Petugas Layanan		√			Maria Tresia Sundah
	Tindak Lanjut	Meningkatkan kompetensi petugas dengan mengikutsertakan pelatihan, diklat dan bimtek yang sesuai dengan kebutuhan unit kerja terkait pelayanan kepada masyarakat					
4	Unsur 7	Petugas layanan senantiasa memberikan perilaku yang baik kepada pelanggan		√			Maria Tresia Sundah
	Tindak Lanjut	Terus menerus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara sopan, ramah dan saling menghargai serta menghormati					
5	Unsur 9	Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta		√			Maria Tresia Sundah
	Tindak Lanjut	SKIPM Yogyakarta terus berupaya melakukan perbaikan serta peningkatan sarana dan prasarana dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan					

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Masyarakat sangat memahami persyaratan pelanggan yang tersedia di Kantor Stasiun KIPM Yogyakarta, meskipun demikian persyaratan pelanggan harus tetap tersedia di ruang pelayanan guna mempermudah pelanggan dalam mendapatkan layanan;
2. Hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta Triwulan II TA. 2024 yang dilaksanakan pada Bulan April s.d Juni 2024 diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan dengan nilai **90,22** kategori **A (Sangat Baik)**. Survey dilakukan terhadap 14 responden yang menggunakan jasa layanan pengendalian dan pengawasan mutu hasil kelautan dan perikanan;
3. Dibandingkan dengan Triwulan I lalu, pada Triwulan II ini terjadi penurunan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 8,01, meskipun demikian penilaian kinerja pelayanan Stasiun KIPM Yogyakarta yang diberikan oleh masyarakat pengguna layanan masih sangat baik. Hal ini membuat Stasiun KIPM Yogyakarta terus berbenah diri untuk selalu memberikan layanan terbaik bagi masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Yogyakarta;

B. SARAN

1. Stasiun KIPM Yogyakarta diharapkan dapat mempertahankan unsur layanan persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan fasilitas layanan (sarana dan prasarana). Sedangkan untuk unsur layanan kompetensi petugas dan perilaku petugas perlu ditingkatkan menjadi sangat baik;
2. Stasiun KIPM Yogyakarta harus memastikan dan menginformasikan secara jelas tentang komitmen waktu layanan sertifikasi, media pembawa maupun layanan laboratorium sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.