



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN ANGGARAN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga pembuatan laporan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun KIPM Palembang Triwulan II Tahun Anggaran 2024 dapat terselesaikan.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil analisis data parameter untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun Anggaran 2024 yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kegiatan pelayanan publik yang telah dilaksanakan sekaligus sebagai salah satu bentuk pertanggung jawaban dan menjadi bahan informasi dan publikasi serta evaluasi guna penyusunan program kerja dan langkah kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Palembang.

Kami sadari laporan ini jauh dari kesempurnaan sehingga kritik dan saran kami harapkan guna kesempurnaan laporan ini. Kami mengucapkan terima kasih kepada tim pelaksana dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi para pembaca.

Palembang, 01 Juli 2024



Kepala

Yoyok Fibrianto, S.E., S.Pi., M.Pi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan.....	7
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksana SKM.....	9
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	9
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	12
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	12
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	12
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	13
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Nilai SKM.....	18
BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM	
5.1 Hasil tindak lanjut SKM periode sebelumnya.....	21
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	23
6.2 Saran.....	23
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Halaman
Halaman

Diagram 1. Tren Nilai SKM TW I dan TW II Tahun 2024.....	19
Diagram 2. Tren Nilai SKM Tahun 2023 – 2024.....	20
Tabel 3. Nilai Per Uraian Layanan TW II Tahun 2024.....	15
Tabel 4. Perbandingan Nilai Uraian TW I dan TW II.....	17
Tabel 5. Perbandingan SKM TW I dan TW II.....	19
Tabel 6. Perbandingan SKM Tahun Sebelumnya.....	20
Tabel 7. Hasil Tidak Layak SKM TW I Tahun 2024.....	22

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan (KIPM) Palembang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat yang dalam melaksanakan tugas pokok 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.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Stasiun KIPM Palembang harus senantiasa menerapkan ketentuan-ketentuan meliputi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/14/MENPANRB/2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan No.54 Tahun 2022 Tentang Layanan Publik dan Produk di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan serta Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam kebijakan mutu pelayanan bahwa Stasiun KIPM Palembang berkomitmen terhadap pemenuhan persyaratan pengguna jasa yang merupakan masyarakat dalam melalulintaskan telah ditempuh berbagai upaya antara lain:

- a. Melakukan pelayanan secara transparan sehingga akan dijamin kepastian lamanya waktu pelayanan dan besarnya biaya yang harus dibayar oleh masyarakat.
- b. Melakukan peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana pelayanan sehingga dapat mempercepat pelayanan namun

jaminan bahwa produk hasil kelautan dan perikanan yang dilalulintaskan terjamin mutunya atau memenuhi persyaratan negara atau daerah tujuan yang menjadi tujuan utama.

- c. Menerapkan Standar Internasional Pelayanan Publik di bidang Sertifikasi Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan dengan di akreditasi pelayanan publik di lembaga Sertifikasi Sistem Mutu (LSSM) dengan sertifikat akreditasi No : QAIC/ID/11053-A tanggal 29 November 2022.

Penyelenggara pelayanan publik tersebut senantiasa dievaluasi kinerja pelayanannya secara periodik yaitu setiap tahun sekali yang hasilnya dipergunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/14/MENPANRB/2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan No.54 Tahun 2022 Tentang Layanan Publik dan Produk di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- c. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 92/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan

1.3 Maksud dan Tujuan

Untuk mengukur dan mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun

Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Palembang yang merupakan Unit Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.

Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei kepuasan masyarakat.
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e) Dari masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 dilaksanakan oleh petugas pelayanan di Kantor Stasiun KIPM Palembang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

2.2.1 Persiapan

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II dilaksanakan pada awal bulan April dengan membuat jadwal kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dimulai pada bulan April sampai dengan Akhir Juni 2024.

2.2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner secara online melalui situs yang dibuat oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/26>. Pengisian kuisisioner ini ditujukan kepada pengguna jasa / masyarakat pengguna layanan di Stasiun KIPM Palembang mulai tanggal 01 April – 30 Juni 2024. Jumlah responden yang mengisi link tersebut 93 responden.

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data Survei dilakukan dengan cara pengolahan secara komputerisasi. Data *entry* dan penghitungan dilakukan dengan program komputer /sistem data base.

Teknik analisis data dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks

kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan 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 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

2.2.4 Pelaporan

Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan tabel berikut ini:

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Pengolahan data:

- 1) Data isian kuesioner mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9) bisa diinput oleh setiap responden melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/26>;
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapat nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut dikalikan dengan nilai dasar 25.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Adapun lokasi pengumpulan data adalah di Kantor Stasiun KIPM Palembang

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei kepuasan masyarakat Triwulan II tahun anggaran 2024 dilaksanakan secara online melalui link kuisioner yang telah disiapkan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 01 April – 30 Juni 2024 melalui situs <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/26> atau juga bisa melalui barcode yang telah tersedia di ruangan pelayanan.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Adapun sasaran responden yang ditetapkan adalah masyarakat pengguna layanan di Stasiun KIPM Palembang dengan jumlah 93 responden.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat triwulan II Tahun 2024 berjumlah 93 responden dengan rincian pada Tabel 2:

Tabel 2. Rincian Jumlah Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1.	Jenis Usaha	Perseorangan	68
		Korporasi	25
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki	21
		Perempuan	72
3.	Usia	<25 Tahun	73
		25 s/d 45 Tahun	15
		46 s/d 60 Tahun	3
		>60 Tahun	2
4.	Pendidikan	SMA	6
		D III	1
		SI	86
5.	Pekerjaan	ASN	1
		TNI/Polri	0
		Pelaku Usaha KKP	25
		Pegawai Swasta	13
		Wirausaha Non KKP	1
		Pelajar / Mahasiswa	53
6.	Jenis Layanan	Penjaminan Penerapan PMMT/ HACCP	37
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	54
		<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	2

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

Berdasarkan hasil perhitungan 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. Berikut ini adalah hasil pengolahan Pelayanan di Stasiun KIPM Palembang Triwulan II tahun 2024 yang diambil dari link Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Kd Est	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkpm	Stasiun KIPM Palembang	2024	2	4.95	93.28	93

Gambar 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat SKIPM Palembang Triwulan II Tahun 2024

Dari hasil kuisioner menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Palembang pada Triwulan II Tahun 2024 adalah **93.28** Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dari 9 indikator hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat = **93.28** dengan jumlah yang telah mengisi kuisisioner sebanyak **93** responden
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan Stasiun KIPM Palembang **Sangat Baik**

Tabel 3: Nilai Per Unsur Layanan Triwulan II Tahun 2024

NO	UNSUR PELAYANAN (U)	NILAI UNSUR LAYANAN	KINERJA UNSUR LAYANAN
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	3.77	Sangat Baik
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	3.77	Sangat Baik
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	3.61	Sangat Baik
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	3.75	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	3.78	Sangat Baik
6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?	3.73	Sangat Baik
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan/kemampuan petugas?	3.76	Sangat Baik
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?	3.80	Sangat Baik
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan/sarana?	3.59	Sangat Baik

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan nilai per unsur layanan Triwulan II Tahun 2024 diperoleh nilai kinerja **Sangat Baik**. Ini menunjukkan bahwa tiap-tiap unsur layanan di Stasiun KIPM Palembang untuk periode Triwulan II memiliki kelebihan sehingga diperoleh nilai SKM yang tinggi dengan nilai **93.28** dengan nilai kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Perbandingan nilai unsur-unsur pelayanan Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Perbandingan Nilai Unsur Penilaian Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024

NO	UNSUR PELAYANAN (U)	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA UNSUR PELAYANAN	HASIL PERBAN DINGAN NILAI UNSUR
		Triwulan I tahun 2024		Triwulan II tahun 2024		
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	3.80	Sangat Baik	3.77	Sangat Baik	Turun
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	3.70	Sangat Baik	3.77	Sangat Baik	Naik
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	3.73	Sangat Baik	3.61	Sangat Baik	Turun
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	3.79	Sangat Baik	3.75	Sangat Baik	Turun
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	3.76	Sangat Baik	3.78	Sangat Baik	Naik
6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?	3.68	Sangat Baik	3.73	Sangat Baik	Naik
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan/kemampuan petugas?	3.66	Sangat Baik	3.76	Sangat Baik	Naik
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?	3.73	Sangat Baik	3.80	Sangat Baik	Naik
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan/sarana?	3.73	Sangat Baik	3.59	Sangat Baik	Turun

Berdasarkan tabel diatas, nilai unsur pelayanan pada Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024 semua memperoleh nilai kinerja unsur pelayanan dalam

kategori **Sangat Baik** pada 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil perbandingan nilai per unsur layanan Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024 terdapat 4 (empat) unsur mengalami penurunan, 5 (lima) unsur mengalami kenaikan. Adapun 4 (empat) unsur pelayanan yang perlu dilakukan tindakan perbaikan sebagai berikut:

- ✓ Persyaratan Layanan (U1)
- ✓ Waktu Penyelesaian (U3)
- ✓ Kesesuaian Biaya (U4)
- ✓ Kualitas Isi/Konten/Sarana (U9)

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan untuk unsur pelayanan yang mengalami penurunan tersebut adalah:

1. U1 terkait dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan, tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan melakukan publikasi terkait prosedur layanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang melalui sosial media.
2. U3 terkait kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan, tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan melakukan publikasi terkait prosedur layanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang melalui sosial media.
3. U4 terkait kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan, tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan melakukan publikasi terkait prosedur layanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang melalui sosial media.
4. U9 terkait kualitas isi/konten/sarana tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan meningkatkan sarana yang ada di ruang pelayanan.

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat TW I dengan TW II tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 5. Perbandingan Hasil SKM TW 1 dan TW II

No	Periode	Nilai SKM
1.	Triwulan I tahun 2024	93.19
2.	Triwulan II tahun 2024	93.28

Berdasarkan tabel di atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2024 nilai SKM diperoleh **93.19** dengan Mutu Pelayanan **Sangat Baik "A"**. Nilai SKM Triwulan II Tahun 2024 **93.28** dengan Mutu Pelayanan **Sangat Baik "A"**. Jika dibandingkan dengan triwulan sebelumnya nilai SKM Triwulan II tahun 2024 mengalami kenaikan dengan mutu pelayanannya masih dalam kategori **Sangat Baik "A"**.

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 dapat dilihat pada diagram berikut ini:

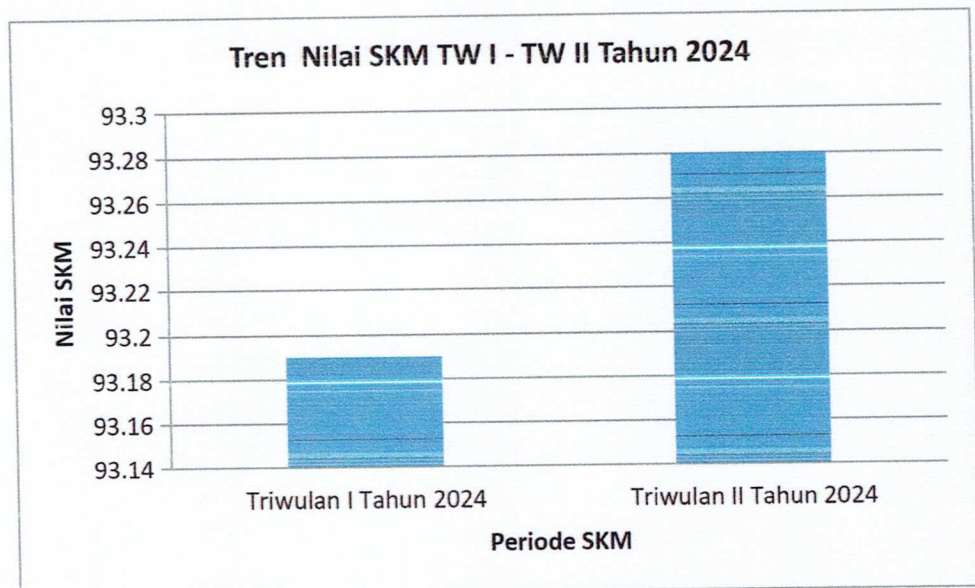


Diagram 1: Tren Nilai SKM TW I dan TW II Tahun 2024

Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dan Triwulan II 2024 dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 6. Review Hasil Survei SKIPM Palembang dengan Tahun Sebelumnya

No	Periode Tahun 2023	Nilai SKM	Periode Tahun 2024	Nilai SKM
1.	Triwulan II	92.69	Triwulan I	93.19
2.	Triwulan III	92.92	Triwulan II	93.28
3.	Triwulan IIII	93.07	Triwulan III	-
4.	Triwulan IIV	93.11	Triwulan IV	-
Rata-Rata		92.16		93.23

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 sampai dengan Triwulan II tahun 2024 dapat dilihat pada diagram berikut ini:

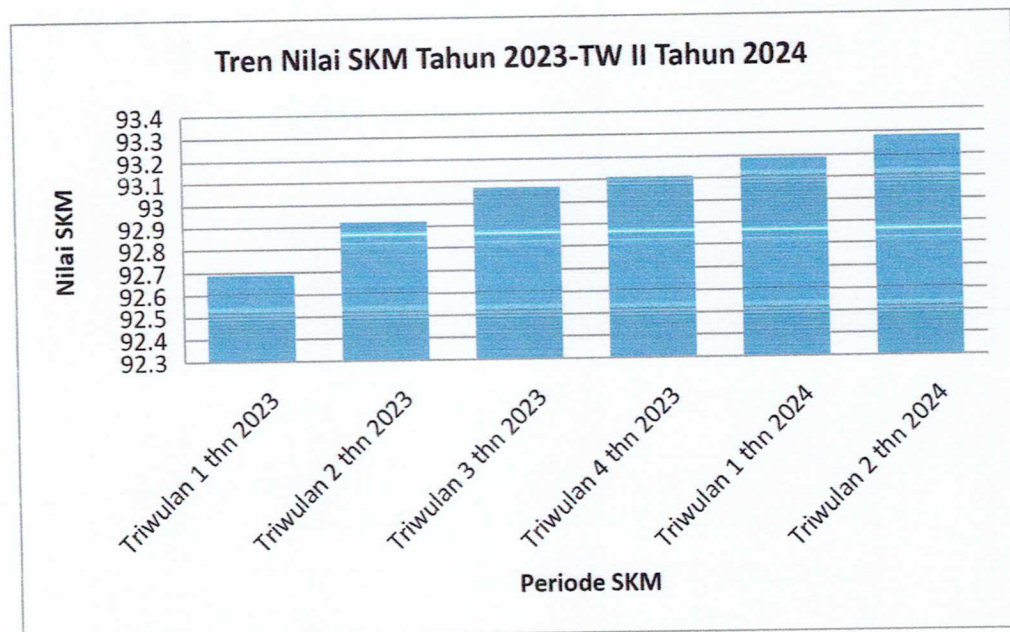


Diagram 2: Tren Nilai SKM Tahun 2023 - Triwulan II Tahun 2024

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1 Hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat periode sebelumnya.

Pada triwulan sebelumnya, penilaian SKM Triwulan I Tahun 2024 terdapat 2 (dua) unsur mengalami penurunan, 6 (enam) unsur mengalami kenaikan dan 1 (satu) unsur tetap/sama. Adapun 2 (dua) unsur pelayanan yang perlu dilakukan tindakan perbaikan sebagai berikut:

- ✓ Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan (U2).
- ✓ Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan (U7).

Adapun tindak lanjut perbaikan untuk unsur pelayanan yang mengalami penurunan tersebut adalah:

- ✓ U2 terkait kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan, tindakan perbaikan yang dilakukan dengan melakukan publikasi terkait prosedur layanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang baik melalui sosial media dan leaflet.
- ✓ U7 terkait kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan, tindakan perbaikan yang dilakukan dengan melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait penggunaan fitur aplikasi yang ada di Stasiun KIPM Palembang.

Menindaklanjuti hal tersebut, SKIPM Palembang menyusun rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas kinerja 2 unsur layanan tersebut. Rencana tindak lanjut beserta realisasi tindak lanjut atas hasil SKM Triwulan I Tahun 2024 diuraikan secara terinci pada Tabel 7.

Tabel 7: Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan I Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U2 terkait Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	publikasi terkait prosedur layanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang baik melalui sosial media dan leaflet		V			Pokja Standardisasi Sistem dan Kepatuhan
2	U6 terkait Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan	sosialisasi kepada pengguna layanan terkait penggunaan fitur aplikasi yang ada di Stasiun KIPM Palembang secara langsung pada saat pengguna jasa mengajukan permohonan ekspor		V			Pokja Standardisasi Sistem dan Kepatuhan

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei kepuasan pelanggan Triwulan II Tahun 2024, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Palembang untuk Triwulan II tahun 2024 sebesar **93.28** (kategori **A**) dengan kinerja unit pelayanan Stasiun KIPM Palembang adalah **Sangat Baik**.
2. Pada Triwulan II Tahun 2024 kinerja unsur pelayanan dalam kategori **Sangat Baik** di semua unsur pelayanan (9 unsur)
3. Nilai unsur pelayanan Triwulan II tahun 2024 terdapat 5 (lima) unsur mengalami kenaikan, 4 (empat) unsur mengalami penurunan.

6.2 Saran

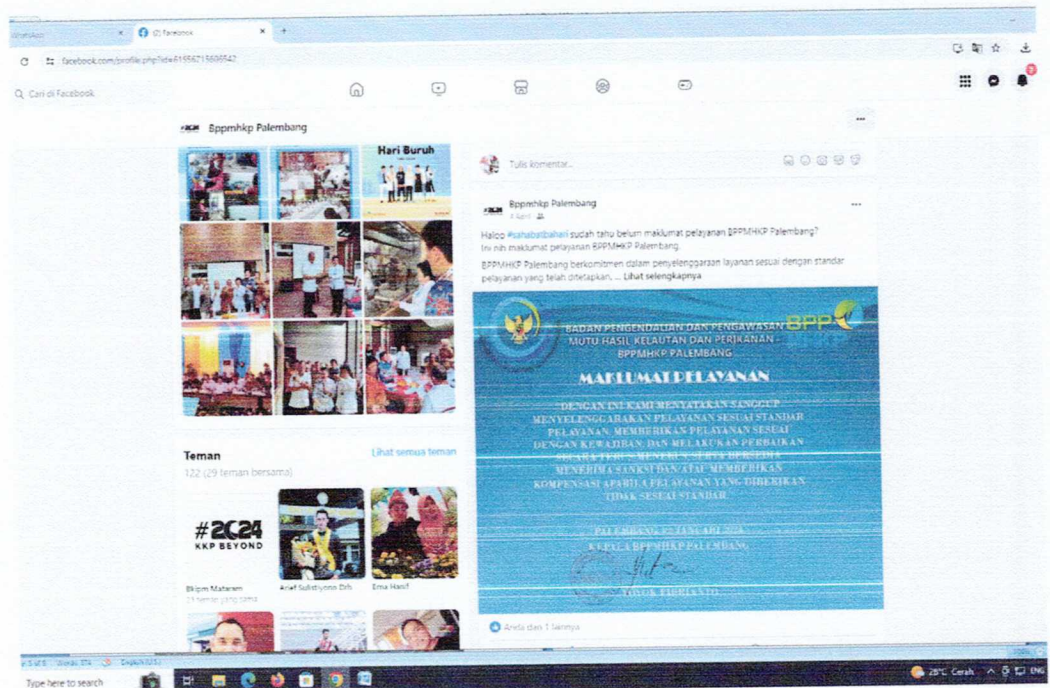
Stasiun KIPM Palembang perlu memberikan pemahaman kepada pengguna jasa terkait SOP pelayanan dan memberikan sosialisasi waktu dan biaya pelayanan yang ada di Stasiun KIPM Palembang.

LAMPIRAN

Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (TW I Tahun 2024)

1. Publikasi SOP layanan





2. Sosialisasi secara langsung ke pengguna layanan pada saat pengajuan permohonan ekspor



Data detail SKM untuk Triwulan II tahun 2024

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd. Es. 1	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis	Jenis_Usia	Pendidid	Pekerjaan	Ratih	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesif_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sis		
73800	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	K	<25	S1	swasta	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	Terimakasih atas pelayanannya Saya selalu merasa diperlakukan dengan baik, ketika menunggu pengurusan dokumen untuk ekspor, semoga ke depan selalu baik dan ramah petugas petugas BPPMHKP	114.10.99.203-20240630-201500	6/30/2024 20:27	Keptmen 54/2022	
73531	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	K	<25	S1	P.UKPP	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik, saya selalu dibantu dengan petugas-petugas yang baik	103.189.207.194-20240629-152656	6/29/2024 15:37	Keptmen 54/2022	
73530	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	K	46-60	S1	P.UKPP	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik, saya selalu dibantu dengan petugas-petugas yang baik	103.189.207.194-20240629-152242	6/29/2024 15:27	Keptmen 54/2022	
73453	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	K	<25	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Terimakasih atas pelayanannya	114.10.99.212-20240629-111604	6/29/2024 11:47	Keptmen 54/2022	
73449	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	25-45	S1	pns	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih atas pelayanannya	36.68.194.8-20240629-113334	6/29/2024 11:36	Keptmen 54/2022
73447	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	pelayanannya sangat ramah	66.96.225.106-20240629-112836	6/29/2024 11:30	Keptmen 54/2022
73446	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	P	25-45	SMA	P.UKPP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semoga BPPMHKP Palembang terus jaya	36.68.194.8-20240629-112010	6/29/2024 11:30	Keptmen 54/2022	
73445	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	K	25-45	S1	P.UKPP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan Bppmhkp Palembang mantappp	125.167.59.119-20240629-111232	6/29/2024 11:15	Keptmen 54/2022	
73444	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	K	25-45	S1	P.UKPP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ramah mantap oke	182.1.232.95-20240629-110854	6/29/2024 11:13	Keptmen 54/2022	
73434	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	K	25-45	S1	P.UKPP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lanjutkan pelayanan prima	36.68.194.8-20240629-093722	6/29/2024 9:50	Keptmen 54/2022	
73431	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	K	46-60	S1	P.UKPP	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik mohon terus melayani masyarakat dengan pelayanan terbaik	103.189.207.194-20240629-092931	6/29/2024 9:32	Keptmen 54/2022	
73429	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	K	<25	S1	P.UKPP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat bagus	103.189.207.161-20240629-092347	6/29/2024 9:26	Keptmen 54/2022	
73387	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	K	<25	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik Terima kasih	114.10.98.35-20240628-222314	6/28/2024 22:27	Keptmen 54/2022	
73375	2	2024	bkipm	Stasiun KIPM Palembang	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMIT/ HACCP)	K	25-45	S1	P.UKPP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semoga Pelayanannya Tetap Baik	180.254.164.101-20240628-203010	6/28/2024 20:36	Keptmen 54/2022	

69898	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	sikap dan penampilan keterampilan 4 sangat baik	36.69.57.254-20240621-074658	6/21/2024 7:48	Keptmen 54/2022	
69744	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik	36.69.57.254-20240620-132729	6/20/2024 13:29	Keptmen 54/2022
69626	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sangat baik dan terampil	180.242.0.52-20240620-113001	6/20/2024 11:32	Keptmen 54/2022
69476	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3 alat di laboratoriumnya lengkap	36.69.62.254-20240620-081728	6/20/2024 8:19	Keptmen 54/2022
69229	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	keterampilan sangat baik dan sikap 4 penampilan sangat baik	36.69.62.254-20240619-114214	6/19/2024 11:44	Keptmen 54/2022
69219	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sudah sangat baik	36.69.62.254-20240619-113009	6/19/2024 11:33	Keptmen 54/2022
69029	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	pengujian laboratorium sesuai 3 standar	36.69.62.254-20240619-081639	6/19/2024 8:19	Keptmen 54/2022
68981	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sudah sangat baik	114.79.5.236-20240618-105603	6/18/2024 10:58	Keptmen 54/2022
68972	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	area di laboratorium bersih dan 3 alatnya yang lengkap	66.96.225.106-20240618-080830	6/18/2024 8:11	Keptmen 54/2022
68969	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 pelayanannya sangat ramah	140.213.233.122-20240618-074901	6/18/2024 7:51	Keptmen 54/2022
68963	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sudah sangat baik	114.79.1.183-20240617-143557	6/17/2024 14:37	Keptmen 54/2022
68961	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sikap baik dan keterampilan sangat 4 baik	140.213.232.50-20240617-112820	6/17/2024 11:30	Keptmen 54/2022
68957	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3 pelayanannya yang sangat ramah	66.96.225.106-20240617-082223	6/17/2024 8:24	Keptmen 54/2022
68948	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sudah sangat baik	114.79.7.61-20240616-184827	6/16/2024 18:50	Keptmen 54/2022
68936	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 penampilan sikap dan keterampilan 4 sangat baik	140.213.232.103-20240616-103112	6/16/2024 10:33	Keptmen 54/2022
68934	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3 prosedur di lab yang sangat 3 mengikuti aturan SNI	114.79.5.34-20240616-094746	6/16/2024 9:52	Keptmen 54/2022
68913	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sudah sangat baik	114.79.6.203-20240615-131731	6/15/2024 13:19	Keptmen 54/2022
68911	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sikap baik, keterampilan bagus dan 4 penampilan rapih	140.213.64.128-20240615-130649	6/15/2024 13:09	Keptmen 54/2022
68908	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3 ruang pelayanannya yang sangat 3 bersih dan nyaman	66.96.225.150-20240615-123818	6/15/2024 12:43	Keptmen 54/2022
68859	2	2024	bkkipm	Stasiun KIPM Palembang	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4 pelayanannya yang sangat ramah 3 (dan cepat	66.96.225.150-20240614-185653	6/14/2024 18:39	Keptmen 54/2022

