



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 3 TAHUN 2024

BKIPM JAYAPURA



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 3 TAHUN 2024

BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN
dan PERIKANAN JAYAPURA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017

Disahkan di Jayapura, 30 September 2024

Plt. Kepala Balai KIPM Jayapura



Ditandatangani
Secara Elektronik

Tumpak Benny Sari Alam Haro, S.St.Pi., M.Si

Ketua Tim Survei



Ditandatangani
Secara Elektronik

Muhammad Fachrirozi, S.Pi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya, sehingga tim penyusun dapat menyelesaikan laporan survei kepuasan masyarakat ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan dokumentasi hasil survei yang telah kami lakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sudah diberikan oleh Balai KIPM Jayapura.

Pelayanan publik adalah berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga yang diberi mandat oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup. Layanan ini mencakup berbagai sektor yang penting untuk kesejahteraan masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, dan administrasi publik. Pelayanan publik bertujuan untuk memastikan bahwa semua warga negara memiliki akses yang adil dan merata terhadap layanan penting yang diperlukan untuk kehidupan sehari-hari. Kualitas pelayanan publik sering menjadi indikator penting dari kemajuan dan kesejahteraan suatu instansi. Pelayanan publik yang baik dan efektif sangat penting untuk pembangunan dan kesejahteraan instansi, serta untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur.

Kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (Balai KIPM Jayapura) selalu berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Demi tercapainya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Balai KIPM Jayapura mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi semua unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Tujuan lainnya adalah untuk menangkap pandangan serta harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Balai KIPM Jayapura. Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kinerja Unit Pelayanan Balai KIPM Jayapura pada Triwulan II ini dikategorikan "Sangat Baik", dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,94. Hasil survei diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Balai KIPM

Jayapura. Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan pada seluruh proses pelaksanaan survei Triwulan 3 tahun 2024. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima sebagai langkah perbaikan ke depan. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 3 (tiga) ini dapat berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Balai KIPM Jayapura dan masyarakat serta pengguna layanan di Balai KIPM Jayapura.

Jayapura, 30 September 2024

Tim Survei

BKIPM JAYAPURA

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum	3
1.4 Maksud dan Tujuan.....	4
1.5. Manfaat.....	4
1.6. Hasil yang diharapkan	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1 Ruang Lingkup.....	6
2.2 Tahapan Kegiatan Survei	6
2.2.1 Persiapan	6
2.2.2 Pengumpulan Data	9
2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data.....	11
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	12
BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS	13
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....	13
3.2 Frekuensi Penilaian Per Unsur Layanan	14
BAB IV TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM	21
4.1 Review Hasil Survei Triwulan II	21
4.2 Unsur-unsur yang perlu dilakukan tindakan perbaikan	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	23
5.1 Kesimpulan	23
5.2 Saran	23
LAMPIRAN	24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Bentuk Pertanyaan 9 Unsur Layanan	7
Tabel 2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	10
Tabel 2.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	10
Tabel 2.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
Tabel 2.5 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan.....	12
Tabel 3.1 Rata-rata Skor pada Setiap Unsur Pelayanan PMMT/HACCP dan Jasa Pengujian Triwulan 3 Tahun 2024	13
Tabel 3.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Persyaratan.....	15
Tabel 3.3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Prosedur	15
Tabel 3.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	16
Tabel 3.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Biaya/Tarif	16
Tabel 3.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Produk Layanan	17
Tabel 3.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana.....	18
Tabel 3.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	18
Tabel 3.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	19
Tabel 3.10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Sarana Prasarana	19
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Balai KIPM Jayapura	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Form Data Responden	7
Gambar 2. Form Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	9

BKIPM JAYAPURA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Perhitungan Nilai Per Unsur Layanan	25
Lampiran 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan	26
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan SKM.....	27
Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2024.....	28

BKIPM JAYAPURA

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat, saat ini kebutuhan akan informasi sangatlah penting bagi semua lembaga, tidak terkecuali lembaga pemerintahan. Tantangan terbesar bagi pemerintah, adalah bagaimana menciptakan perangkat negara yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, berkompeten dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan sebagaimana diamanatkan oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Berkaitan dengan hal tersebut, diperlukan pemantauan secara terus menerus terhadap pelayanan publik agar pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu tindakan yang harus dilakukan penyelenggara pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima pelayanan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Beberapa hal yang melandasi perlunya dilakukan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, dan sebagai umpan balik dan peran serta aktif keterlibatan masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memperbaiki layanan.

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Balai KIPM Jayapura telah melakukan pengukuran terhadap pelayanan di Balai KIPM Jayapura dengan menjalankan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai KIPM Jayapura diharapkan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Balai KIPM Jayapura.

1.2. Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat di Balai KIPM Jayapura dilaksanakan berdasarkan ketentuan-ketentuan di bawah ini:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:
 1. Pasal 2 menyatakan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
 2. Pasal 4 mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 3. Pasal 15 mengatur tentang partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pemberian masukan dan penilaian terhadap kinerja pelayanan.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:
 1. Pasal 6 menyebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala.
 2. Pasal 7 mengatur tentang penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat sebagai bagian dari evaluasi kinerja pelayanan publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik:
 - Pedoman ini memberikan kerangka dan langkah-langkah teknis dalam penyusunan dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, termasuk metode survei, instrumen survei, analisis data, dan pelaporan hasil survei.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelayanan Publik:
 - Permenpan ini memperbarui pedoman sebelumnya dan memberikan panduan lebih rinci tentang pelaksanaan evaluasi pelayanan publik, termasuk penggunaan SKM sebagai salah satu instrumen evaluasi.

1.3. Pengertian Umum

Beberapa pengertian umum sebagai berikut:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah alat atau metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga penyedia layanan publik. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat yang menggunakan layanan tersebut, yang kemudian digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Pelanggan adalah masyarakat pengguna jasa karantina ikan pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan, mencakup: Unit Pengolahan Ikan, unit usaha perikanan yang memerlukan jasa sertifikasi, Perusahaan pengurusan jasa kepabeanan, masyarakat umum yang menggunakan jasa karantina ikan.
- c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah suatu ukuran kuantitatif yang digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga pelayanan publik lainnya. IKM dihitung berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat dan merupakan salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- d. Kepuasan masyarakat adalah perasaan atau penilaian positif yang dirasakan oleh masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima dari instansi pemerintah atau penyedia layanan publik lainnya. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan masyarakat.
- e. Unsur pelayanan merujuk pada berbagai komponen atau aspek yang membentuk dan mempengaruhi kualitas suatu pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, unsur-unsur ini penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat.
- f. Responden survei kepuasan masyarakat adalah individu atau kelompok yang memberikan informasi atau umpan balik mengenai pengalaman dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan publik yang diterima. Responden ini merupakan sumber data utama dalam survei kepuasan masyarakat, dan umpan balik mereka digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- g. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga yang diberi mandat oleh pemerintah

untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, memastikan akses yang adil terhadap berbagai layanan, dan meningkatkan kualitas hidup warga negara.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan diadakannya Survei Kepuasan Masyarakat:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan. Maksud utama SKM adalah untuk mengukur sejauh mana masyarakat merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Balai KIPM Jayapura.
2. Mengidentifikasi Masalah dan Kelemahan. SKM membantu mengidentifikasi masalah dan kelemahan dalam penyelenggaraan layanan publik, baik dari segi prosedur, waktu pelayanan, biaya, kualitas, maupun aspek lainnya yang mempengaruhi pengalaman masyarakat.
3. Meningkatkan Kualitas Layanan. Hasil dari SKM digunakan sebagai dasar untuk merumuskan strategi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Memfasilitasi Pengambilan Keputusan. Data yang diperoleh dari SKM memberikan informasi yang diperlukan bagi pembuat kebijakan untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan Balai KIPM Jayapura.
5. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas. SKM membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas Balai KIPM Jayapura dalam penyelenggaraan layanan, dengan memperlihatkan hasil evaluasi langsung dari perspektif pengguna layanan.

1.5. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Balai KIPM Jayapura;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan pengambilan keputusan serta upaya yang perlu dilakukan;

5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6. Hasil yang diharapkan

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan di Balai KIPM Jayapura adalah:

1. Mendorong Keterlibatan Masyarakat. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Balai KIPM Jayapura;
2. Penyelenggara pelayanan bisa merumuskan rekomendasi dan tindakan perbaikan berdasarkan temuan dari survei untuk meningkatkan mutu dan responsivitas pelayanan Balai KIPM Jayapura;
3. Penyelenggara pelayanan bisa mengetahui seberapa jauh kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sehingga dapat menjaga atau meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan Balai KIPM Jayapura;
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
3. Jangka Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kecepatan respon, Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
7. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
8. Penanganan pengaduan, saran, masukan dan apresiasi.
9. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

2.2.1 Persiapan

1. Kuesioner. Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap

tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner dibuat dalam bentuk aplikasi yang dikembangkan oleh Pusat Standarisasi Sistem dan Kepatuhan - BKIPM, yang bisa diakses melalui alamat URL <http://ok.bkipm.kkp.go.id/skm>.

2. Bagian dari Kuesioner. Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:
 - Bagian I : Berisi identitas responden dapat berupa nama perusahaan, usia, jenis kelamin, pendidikan, dan periode survei

Gambar 1. Form Data Responden

- Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

Adapun bentuk mutu layanan yang disampaikan kepada responden disajikan pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1 Bentuk Pertanyaan 9 Unsur Layanan

Nomor	Unsur Pelayanan
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Nomor	Unsur Pelayanan
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?

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

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

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

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
 - 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
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
 - Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?
 - Sangat baik
 - Baik
 - Kurang baik
 - Tidak baik

Gambar 2. Form Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat

4. Kriteria Responden. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah semua pelanggan yang biasa menerima pelayanan dari BALAI KIPM Jayapura atau penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang disampaikan secara online (kuisisioner elektronik/esurvei) melalui website atau alamat : <http://ok.bkpim.kkp.go.id/skm>. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode Triwulan 3 tahun 2024 yaitu dari tanggal 1 Juli s.d

30 September 2024, yang terdiri dari 10 responden. Responden terdiri Unit usaha perikanan (komoditi ikan hidup/ikan hias, kering, beku dan olahan) dan pengguna jasa pengujian. Adapun data responden disajikan pada tabel-tabel berikut:

Tabel 2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Nama UPT	Umur/Tahun			
		<25	25-45	46-60	Diatas 60
1	BALAI KIPM Jayapura	0	5	5	0

Tabel 2.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Nama UPT	Pendidikan						
		SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3
1	BALAI KIPM Jayapura	1	0	4	0	3	2	0

Tabel 2.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Nama UPT	Jenis Kelamin	
		Laki-laki	Perempuan
1	BALAI KIPM Jayapura	6	4

Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan cara menyebarkan formulir kuesioner melalui website atau alamat:

<http://ok.bkpim.kkp.go.id/skm> pada saat pengunjung menerima pelayanan dan link disebar melalui media sosial grup Whatsapp Pelayanan Balai KIPM Jayapura di Balai KIPM Jayapura.

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif melalui aplikasi selain itu juga disandingkan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11111$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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:

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

Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel 2.5 berikut:

Tabel 2.5 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	3,5324 - 4	88,31- 100,00	A	Sangat Baik

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Balai KIPM Jayapura dari pengolahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan, akreditasi penjaminan mutu atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS

Dari keseluruhan kuesioner (10 responden) yang terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil atau data sebagai berikut:

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

1. Indeks Setiap Unsur Layanan

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan PMMT/HACCP dan Jasa Pengujian pada Triwulan 3 tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Rata-rata Skor pada Setiap Unsur Pelayanan PMMT/HACCP dan Jasa Pengujian Triwulan 3 Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	37	3,70	Sangat Baik
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	37	3,70	Sangat Baik
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	37	3,70	Sangat Baik
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	36	3,60	Sangat Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata	Kategori
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	37	3,70	Sangat Baik
6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?	36	3,60	Sangat Baik
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?	37	3,70	Sangat Baik
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?	37	3,70	Sangat Baik
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?	37	3,70	Sangat Baik

Maka untuk mengetahui nilai survei dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,70 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) + (3,60 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) + (3,60 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) + (3,70 \times 0,11111) = 3,678$$

Nilai survei adalah 3,678 sehingga nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,678 \times 25 = 91,94$
- Mutu pelayanan "A"
- Kinerja unit pelayanan "Sangat Baik"

3.2 Frekuensi Penilaian Per Unsur Layanan

Untuk lebih memahami detail setiap unsur pelayanan, akan dijelaskan deskripsi tiap unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis

diperoleh rata-rata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 - 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Paham	1	-	-
2	Kurang Paham	2	-	-
3	Paham	3	3	30
4	Sangat Paham	4	7	70
Jumlah			10	100

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup prosedur berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mudah	1	-	-
2	Kurang Mudah	2	-	-
3	Mudah	3	3	30
4	Sangat Mudah	4	7	70
Jumlah			10	100

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel 3.4 berikut ini:

Tabel 3.4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	-	-
2	Kurang Sesuai	2	-	-
3	Sesuai	3	3	30
4	Sangat Sesuai	4	7	70
Jumlah			10	100

d. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,60 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel 3.5 berikut ini:

Tabel 3.5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	-	-
2	Kurang Sesuai	2	-	-

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
3	Sesuai	3	4	40
4	Sangat Sesuai	4	6	60
Jumlah			10	100

e. Produk Layanan

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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup produk layanan disajikan pada tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Produk Layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	-	-
2	Kurang Sesuai	2	-	-
3	Sesuai	3	3	30
4	Sangat Sesuai	4	7	70
Jumlah			10	100

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,60 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel 3.7 berikut ini:

Tabel 3.7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	-	-
2	Kurang Kompeten	2	-	-
3	Kompeten	3	4	40
4	Sangat Kompeten	4	6	60
Jumlah			10	100

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel 3.8 berikut ini:

Tabel 3.8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	-	-
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	-	-
3	Sopan dan Ramah	3	3	30
4	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	7	70
Jumlah			10	100

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel 3.9 berikut ini:

Tabel 3.9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	-	-
2	Cukup	2	-	-
3	Baik	3	3	30
4	Sangat Baik	4	7	70
Jumlah			10	100

i. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,70 berada pada interval skor 3,5324 – 4 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup sarana prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai KIPM Jayapura pada ruang lingkup sarana prasarana disajikan pada tabel 3.10 berikut ini:

Tabel 3.10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Balai KIPM Jayapura Ruang Lingkup Sarana Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Ada	1	-	-

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	-	-
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	3	30
4	Berfungsi Maksimal dan dikelola dengan baik	4	7	70
Jumlah			10	100

BKIPM JAYAPURA

BAB IV TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

4.1 Review Hasil Survei Triwulan II

Berdasarkan hasil analisis terhadap 9 unsur pelayanan Pelayanan PMMT/HACCP dan Jasa Pengujian Triwulan 3 Tahun 2024 di Balai KIPM Jayapura, terdapat 9 unsur dengan kategori Sangat Baik yaitu:

- 1) kesesuaian persyaratan,
- 2) kemudahan prosedur,
- 3) kesesuaian jangka waktu penyelesaian
- 4) kesesuaian biaya
- 5) kesesuaian produk pelayanan
- 6) kecepatan respon aplikasi,
- 7) kemudahan penggunaan fitur aplikasi sistem layanan
- 8) layanan konsultasi dan pengaduan
- 9) kualitas isi/konten aplikasi sistem layanan

Unsur dengan nilai terendah adalah kesesuaian biaya dan kecepatan respon aplikasi dengan nilai (3,60) dan masuk dalam kategori "Sangat Baik", sedangkan unsur dengan nilai tertinggi adalah Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian produk pelayanan, kemudahan penggunaan fitur aplikasi sistem layanan, layanan konsultasi dan pegaduan serta kualitas isi/konten aplikasi sistem layanan dengan nilai (3,70) dalam kategori "Sangat Baik".

4.2 Unsur-unsur yang perlu dilakukan tindakan perbaikan

Umumnya nilai rata-rata per unsur layanan sudah sesuai dengan harapan, namun dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka tetap perlu dilakukan peningkatan dari nilai baik menjadi sangat baik, sehingga Balai KIPM Jayapura masih perlu melakukan improvisasi terhadap kualitas layanannya.

Rencana jadwal tindak lanjut perbaikan hasil SKM terhadap unsur pelayanan dituangkan dalam tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Balai KIPM Jayapura

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Bulan			Penanggung Jawab
			Oktober	November	Desember	
1	Persyaratan	Sosialisasi Persyaratan Pelayanan	X	X		Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
2	Prosedur	Sosialisasi Prosedur Pelayanan	X	X		Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
3	Waktu Layanan	Sosialisasi Kejelasan Waktu Layanan	X	X		Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
4	Produk Pelayanan	Sosialisasi Jenis Layanan BALAI KIPM Jayapura	X	X		Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
5	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi Layanan Informasi	X	X		Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 3 Tahun 2024 diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan Balai KIPM Jayapura dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh Triwulan 3 yaitu 91,94.
2. Dari 9 unsur pelayanan umumnya Balai KIPM Jayapura memiliki mutu layanan SANGAT BAIK.

5.2 Saran

Balai KIPM Jayapura harus mempertahankan kualitas mutu pelayanan dan tetap berinovasi serta kreatif untuk pengelolaan mutu pelayanan kepada masyarakat.

LAMPIRAN

BKIPM JAYAPURA

Lampiran 1. Hasil Perhitungan Nilai Per Unsur Layanan

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Ket
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai Per Unsur	37	37	37	36	37	36	37	37	37	331
Rata-Rata Nilai Per Unsur: $\frac{\Sigma \text{ Nilai Per Unsur}}{\Sigma \text{ Kuesioner yang terisi}}$	3.70	3.70	3.70	3.60	3.70	3.60	3.70	3.70	3.70	3.68
Nilai Rata-rata tertimbang per unsur layanan										
NRR Tertimbang per unsur= $\frac{\text{NRR per unsur}}{\Sigma \text{ NRR per unsur}} \times 0,1111$	0.411	0.411	0.411	0.400	0.411	0.400	0.411	0.411	0.411	0.409
Σ NRR IKM tertimbang	3,678									

Lampiran 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan					
IKM Unit Pelayanan = \sum NRR IKM tertimbang x 25			91,94		
Keterangan:		Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, mutu pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan			
U1 s/d U9	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	NRR IKM Tertimbang	3,5324 - 4	88,31- 100,00	A	Sangat Baik
	IKM Unit Pelayanan	3,5324 - 4	88,31- 100,00	A	Sangat Baik

BKIPM JAYI

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan SKM



BKIPM JAWA



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 2 TAHUN 2024

BALAI KIPM JAYAPURA

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat, saat ini kebutuhan akan informasi sangatlah penting bagi semua lembaga, tidak terkecuali lembaga pemerintahan. Tantangan terbesar bagi pemerintah, adalah bagaimana menciptakan perangkat negara yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, berkompeten dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan sebagaimana diamanatkan oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Berkaitan dengan hal tersebut, diperlukan pemantauan secara terus menerus terhadap pelayanan publik agar pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu tindakan yang harus dilakukan penyelenggara pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima pelayanan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Beberapa hal yang melandasi perlunya dilakukan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, dan sebagai umpan balik dan peran serta aktif keterlibatan masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memperbaiki layanan.

Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Balai KIPM Jayapura telah melakukan pengukuran terhadap pelayanan di Balai KIPM Jayapura dengan menjalankan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai KIPM Jayapura diharapkan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Balai KIPM Jayapura.

BKIPM JAYAPURA

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai KIPM Jayapura Triwulan 2 tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami (Persyaratan)	46	3,54	Baik
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami (Prosedur)	46	3,54	Baik
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan (Waktu Layanan)	46	3,54	Baik
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan (Tarif dan Biaya)	47	3,62	Baik
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan (Produk Pelayanan)	47	3,62	Baik
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan (Kompetensi Pelaksana)	46	3,54	Baik
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan (Perilaku Pelaksana)	45	3,46	Baik
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	44	3,38	Baik
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia (Sarana dan Prasarana)	46	3,54	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk Pelayanan	Sosialisasi Spesifikasi Jenis Produk Pelayanan	X	X		X	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
4	Sarana dan Prasarana	Perbaikan sarana dan prasarana	X	X		X	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Sosialisasi Spesifikasi Jenis Produk Pelayanan	Belum	Belum Tersedianya Anggaran	-	-
2	Pelatihan Pelayanan Prima				
3	Perbaikan sarana dan prasarana				

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai KIPM Jayapura belum menindaklanjuti kegiatan yang sudah direncanakan dikarenakan belum tersedianya anggaran.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi Spesifikasi Jenis Produk Pelayanan	Melakukan Sosialisasi kepada pengguna jasa terkait jenis produk pelayanan yang ada di BKIPM Jayapura	TW 4	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	Anggota Tim dan Pengguna Jasa
2	Pelatihan Pelayanan Prima	Melakukan Pelatihan kepada semua staff terkait pelayanan prima	TW 4	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	Anggota Tim dan Balai Pelatihan

3	Perbaikan sarana dan prasarana	Melakukan Perbaikan fasilitas pelayanan	TW 4	Katimja Penerapan Standard dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	Semua Staff BKIPM Jayapura
---	--------------------------------	---	------	---	----------------------------

Jayapura, 30 September 2024

Plt. Kepala BKIPM Jayapura



Ditandatangani
Secara Elektronik

Tumpak Benny Sari Alam Haro, S.St.Pi, M.Si
NIP. 19780908 200212