

**#2024**  
KKP BEYOND



## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2024

### **Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram**

Jl. Adisucipto, kel. Pejarakan Karya, kec. Ampenan - Mataram  
Telp. (0370) 6194701

## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan Balai Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan Mataram selaku penyelenggara pelayanan publik dibawah pembinaan Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan selaku Otoritas Kompeten melakukan kegiatan berupa Survei Kepuasan Masyarakat.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelayanan Balai Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan Mataram dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dalam hal ini Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan selaku Otoritas kompeten khususnya Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan Mataram dimasa yang akan datang. Kami juga berharap kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar kedepan kita dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dari semua pihak dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 ini. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Mataram, 01 Oktober 2024

Plt. Kepala Balai KIPM Mataram



Ni Luh Anggra Lasmika

NIP. 198303152006042001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I   PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan SKM .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II   PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>5</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III  HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV  ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>11</b>
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V   HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..</b>	<b>13</b>
5.1 Tabel Ringkasan SKM Triwulan I Tahun 2024 .....	13
5.2 Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024 .....	14
5.3 Tabel Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024 .....	15
<b>BAB VI  KESIMPULAN .....</b>	<b>16</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner
2. Hasil Pengolahan Data
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM (Medsos)
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

# **BAB I. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit dan tidak konsisten,

terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Kep/14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada Tahun 2024 ini, Balai KIPM Mataram telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Sertifikasi Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan (Ekspor, Domestik Keluar dan Domestik Masuk). Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004) tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud & tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau juga kekuatan dari pada Unit Pelayanan Teknis dalam hal ini Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dalam pelayanan Sertifikasi Ekspor, Impor, Domestik Keluar dan Domestik Masuk.
2. Untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik sehingga memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram.
5. Diketuainya Tingkat Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram.

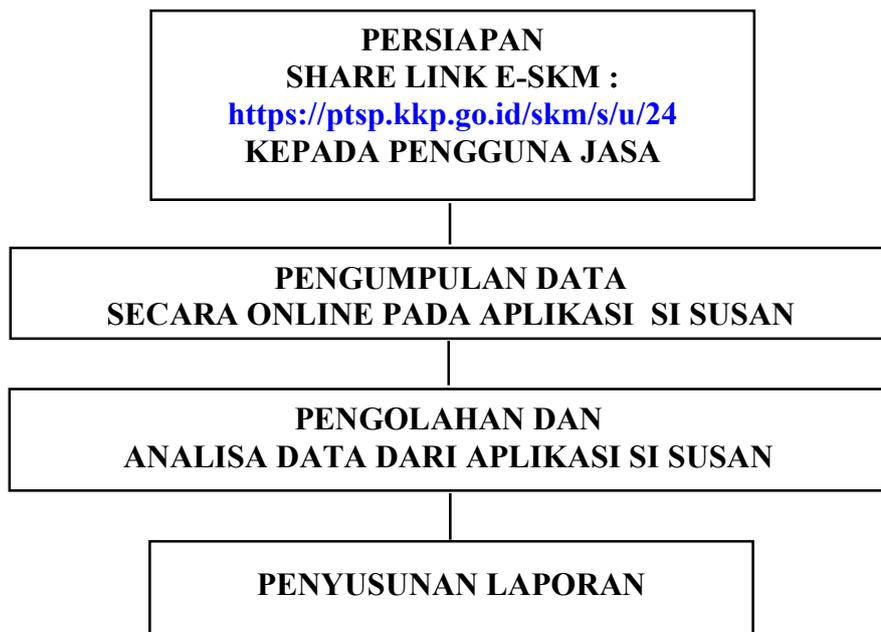
## BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan III tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Balai KIPM Mataram adalah pelaksanaan kegiatan survei terhadap bidang Pelayanan Sertifikasi Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan (Ekspor, Penerapan HACCP dan Pengujian) yang diisi oleh responden yang telah menerima pelayanan dari Balai KIPM Mataram minimal 3 bulan terakhir dengan mengisi kuesioner secara online pada link : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24>

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

Adapun Bagian dari Kuesioner tersebut terdiri atas 5 (lima) bagian, yaitu:

### **Bagian I : Data Layanan**

Berisi tentang pilihan layanan yang diterima yaitu :

- Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/ HACCP).
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor).
- Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air.

### **Bagian II : Data Responden**

Berisi tentang :

- Waktu Survei
- Nama
- Jenis Usaha
- Jenis Kelamin/Gender
- Usia
- Pendidikan
- Pekerjaan

**Bagian III: Pertanyaan** yang terdiri dari 9 Unsur Prosedur Pelayanan

**Bagian IV : Kesimpulan** penilaian responden tentang pelayanan prima (sikap, keterampilan dan penampilan) petugas pelayanan BKIPM Mataram dengan memberikan nilai bintang (1 s/d 5 bintang).

**Bagian V : Kritik dan Saran**

**Bagian VI : Submit Form**

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna layanan pada Balai KIPM Mataram yang mana pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama tiga bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Balai KIPM Mataram dengan menggunakan kuisisioner yang diisi secara langsung oleh responden melalui website : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24> yang diisi secara online, kemudian dari data aplikasi SUSAN tersebut diolah untuk menjadi sebuah bentuk **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat**.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner yang diisi secara langsung oleh responden melalui website: <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24> yang diisi secara online melalui aplikasi SUSAN (Survei Kepuasan). Link dibagikan kepada pengguna jasa secara langsung dengan mengirimkan link melalui WhatsApp dan secara langsung kita mintakan scan barcode atau masuk ke Link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24> jika pengguna jasa langsung datang ke kantor pelayanan BKIPM Mataram.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Balai KIPM Mataram adalah pelaksanaan kegiatan survei yang dilakukan pada awal bulan Juli s/d akhir bulan September 2024.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II Tahun 2024 ini perlu dilakukan penentuan jumlah responden yang akan mengisi kuesioner yaitu dengan menggunakan formula Isaac dan Michael untuk menentukan jumlah responden sebagai pengguna layanan yang sedang atau pernah (paling lama tiga bulan terakhir) mendapat pelayanan Balai KIPM Mataram.

## BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil rekapitulasi data yang telah diisi secara online melalui aplikasi **Susan (Survei Kepuasan)** oleh responden pada triwulan III Tahun 2024 didapatkan sebanyak 22 (Dua puluh dua) responden yang telah mengisi data dengan baik dan data ini kemudian diolah serta dianalisis lebih lanjut.

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

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram dilakukan terhadap 9 unsur yaitu :

1. Penilaian tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram;
2. Penilaian mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram;
3. Penilaian mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram;
4. Penilaian mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan;
5. Pemahaman tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram;
6. **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan;
7. **Kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan;
8. Penilaian tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan;
9. Penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) pada Balai KIPM Mataram.

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah diisi oleh responden melalui website : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/24> didapatkan :

1. Jenis Usaha responden yang telah mengisi SKM adalah :
  - **Perseorangan** sebanyak 13 orang,
  - **Korporasi** sebanyak 9 orang.
2. Responden berdasarkan jenis kelamin/gender yang telah mengisi SKM adalah :
  - **Laki-laki** sebanyak 4 orang,
  - **Perempuan** sebanyak 18 orang.
3. Responden berdasarkan usia yang telah mengisi SKM adalah :
  - Usia < **25** tahun sebanyak 2 orang,
  - Usia **25 - 45** tahun sebanyak 20 orang,
4. Responden berdasarkan pendidikan yang telah mengisi SKM adalah :
  - **SMP** sebanyak 0 orang,
  - **SMA** sebanyak 4 orang,
  - **D3** sebanyak 0 orang,
  - **S1** sebanyak 16 orang,
  - **S2** sebanyak 2 orang,
  - **S3** sebanyak 0 orang.
5. Responden berdasarkan pekerjaan yang telah mengisi SKM adalah :
  - **Pelaku Usaha KKP** sebanyak 4 orang,
  - **Swasta** sebanyak 17 orang,
  - **PNS** sebanyak 1 orang,
  - **Pelajar** sebanyak 0 orang.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks dapat dilihat pada tabel 1 dan 2 sebagai berikut :

Tabel 1  
Jumlah nilai perunsur dan Nilai Rata-rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Penilaian tentang <b>kesesuaian persyaratan</b> pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	3.95	87
2.	Penilaian mengenai <b>kemudahan prosedur</b> yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram.	3.95	87
3.	Penilaian mengenai <b>kesesuaian jangka waktu penyelesaian</b> pelayanan dengan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	4.00	88
4.	Penilaian mengenai <b>kesesuaian biaya</b> pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.	3.77	83
5.	Pemahaman tentang <b>kesesuaian produk</b> pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram.	3.77	83
6.	<b>Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)</b> dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.	3.82	84
7.	<b>Kemudahan dalam penggunaan fitur</b> pada aplikasi sistem layanan.	3.82	84
8.	Penilaian tentang <b>kualitas isi/konten</b> dari aplikasi sistem layanan.	3.77	83
9.	Penilaian Bapak/Ibu mengenai <b>layanan konsultasi dan pengaduan</b> yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) pada Balai KIPM Mataram.	3.82	84

Tabel 2  
Kategorisasi Kepuasan Pelayanan

Nilai Persepsi	Interval Indeks Persepsi	Konversi Interval Indeks Persepsi	Kinerja Unit Pelayanan
1	3,1 - 4,0	88,31 – 100,00	(A) Sangat baik
2	2,1 - 3,0	76,61 – 88,30	(B) Baik
3	1,1 - 2,0	65,00 – 76,60	(C) Kurang baik
4	0,1 - 1,0	25,00 – 64,99	(D) Tidak baik

## BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Untuk menciptakan proses pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan diatas harus mendapatkan nilai baik atau bila perlu sangat baik dan untuk nilai yang kurang perlu ditingkatkan kembali khususnya unsur-unsur yang memiliki nilai rendah agar mendapatkan nilai unsur pelayanan yang lebih baik lagi.

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Penilaian mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram. (dengan nilai rata-rata 4.00), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Penilaian mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan, Penilaian tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan dan Pemahaman tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram (rata-rata 3,77).

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Triwulan III Tahun 2024 (Nilai Rendah)

No	Unsur Pelayanan	Tindak Lanjut
1.	Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.	Memberikan informasi dan pengertian sekaligus permohonan maaf kepada pengguna jasa terkait adanya penyesuaian Tarif PNBPN yang ada
2.	Penilaian tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan	Memperbarui isi layanan aplikasi sistem layanan
3.	Pemahaman tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram	Memberikan informasi tentang produk pelayanan dengan yang dipublikasikan

### 4.3 Tren Nilai SKM

#2024  
KKP BEYOND



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan 3 Tahun 2024

96,34

Te  
bertisi

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** dengan Nilai persepsi sebesar **96,34** berdasarkan kategorisasi kepuasan pelayanan berada dalam interval indeks persepsi antara 3,1 – 4,0 dengan nilai konversi interval indeks persepsinya berada antara 88,31 – 100,00. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja unit pelayanan Balai KIPM Mataram dalam memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat mendapatkan nilai dengan indeks prestasi **SANGAT BAIK (Tabel 2)**.

## BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

### 5.1. TABEL RINGKASAN SKM TRIWULAN II TAHUN 2024

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Penilaian tentang <b>kesesuaian persyaratan</b> pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	3.70	159
2.	Penilaian mengenai <b>kemudahan prosedur</b> yang dijalani untuk mendapatkan layanan pada Balai KIPM Mataram.	3.63	156
3.	Penilaian mengenai <b>kesesuaian jangka waktu penyelesaian</b> pelayanan dengan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram.	3.44	148
4.	Penilaian mengenai <b>kesesuaian biaya</b> pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.	3.56	153
5.	Pemahaman tentang <b>kesesuaian produk</b> pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram.	3.58	154
6.	<b>Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.</b>	3.30	142
7.	<b>Kemudahan dalam penggunaan fitur</b> pada aplikasi sistem layanan.	3.56	153
8.	Penilaian tentang <b>kualitas isi/konten</b> dari aplikasi sistem layanan.	3.53	152
9.	Penilaian Bapak/Ibu mengenai <b>layanan konsultasi dan pengaduan</b> yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) pada Balai KIPM Mataram.	3.51	151

**5.2. TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM  
TRIWULAN II TAHUN 2024**

*(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)*

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	<b>Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.</b>	Memberikan pemahaman khusus kepada pengguna jasa secara langsung di ruang pelayanan atau di ruang PPID tentang Kecepatan respon pencarian informasi pada sistem sisterkaroline sehingga unsur penilaian mengenai kemudahan prosedur yang dijalani menjadi unsur dengan penilaian terendah pada triwulan ke 2.		Setiap ada responden yang datang ke kantor Balai KIPM Mataram			Petugas Pelayanan

### 5.3. TABEL REALISASI ATAS RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN II TAHUN 2024

(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	<p><b>Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi</b> sistem pelayanan yang diberikan.</p>	<p>Memberikan pemahaman khusus kepada pengguna jasa secara langsung di ruang pelayanan atau di ruang PPID tentang kecepatan respon pencarian informasi di aplikasi, sehingga unsur penilaian mengenai kemudahan prosedur yang dijalani menjadi unsur dengan penilaian terendah pada triwulan ke 2.</p>		<p>Kondisi kecepatan respon terkadang menyesuaikan dengan server yang tersedia.</p>

## BAB VI. KESIMPULAN

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balai KIPM Mataram dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari nilai persepsi sebesar **96,34** berada dalam interval indeks persepsi antara **3,1 – 4,0** dengan nilai konversi interval indeks persepsinya berada antara **88,31 – 100,00**. Pada triwulan III nilai yang didapat (96,34) lebih tinggi dari triwulan sebelumnya (88,37) dan terdapat penurunan jumlah responden dari sebelumnya 43 responden pada triwulan II tahun 2024 turun menjadi 22 responden pada triwulan III tahun 2024 terdapat penurunan jumlah responden sebanyak 22 responden dikarenakan tingkat kesadaran dari responden untuk mengisi link survei dan petugas yang selalu menyodorkan link survei setelah pengguna jasa menerima layanan. Selain itu juga, adanya penurunan Jenis Layanan yang tersedia di kantor karena sudah terpisahnya antara pengujian ekspor dan layanan domestik yang saat ini sudah beralih.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Penilaian mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan pada Balai KIPM Mataram (dengan nilai rata-rata 4.00), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan, pemahaman tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan Balai KIPM Mataram dan penilaian tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan. (rata-rata 3.77).
- c. Berdasarkan hasil data **Survei Kepuasan (susan)** bahwa responden yang mengisi kebanyakan jenis usaha perseorangan dengan jumlah 13 responden dan 9 responden lainnya adalah korporasi karena mengingat pengguna jasa karantina kebanyakan adalah melakukan usahanya sendiri.
- d. Responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki sebanyak 4 orang dan perempuan adalah 18 orang.
- e. Usia responden terbanyak yang telah mengisi **survei kepuasan (susan)** adalah pada usia < 25 tahun sebanyak 2 orang, usia 25 - 45 tahun sebanyak 20 orang.
- f. Sedangkan berdasarkan pendidikan, responden yang telah mengisi **survei**

kepuasan (susan) terbanyak adalah responden yang mempunyai pendidikan SMA sebanyak 4 orang, S1 sebanyak 16 orang dan S2 sebanyak 2 orang.

- g. Responden berdasarkan pekerjaannya yang telah mengisi **survei kepuasan (susan)** adalah 17 orang pegawai swasta, 1 orang PNS dan 4 orang pelaku usaha KKP .
- h. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ke 9 (sembilan) unsur layanan yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan Balai KIPM Mataram mempunyai nilai indeks persepsi yang **sangat baik**, namun pada unsur yang terdapat nilai paling rendah perlu diprioritaskan untuk bisa ditingkatkan, sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.
- i. Kritik dan saran dari responden yang telah mengisi **survei kepuasan (susan)** adalah merasa puas terhadap layanan BKIPM Mataram, karyawan/petugasnya ramah dan baik dan menyarankan agar pelayanan yang sudah baik tetap dipertahankan.

# LAMPIRAN

## Data Responden

Waktu Survey

26-Jun-2024 09:03

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan  
 Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki  
 Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun  
 25 s/d 45 Tahun  
 46 s/d 60 Tahun  
 > 60 Tahun

Pendidikan

- SD  
 SMP  
 SMA  
 D3  
 S1  
 S2  
 S3

Pekerjaan

- ASN  
 TNI/POLRI  
 Pelaku Usaha KKP  
 Pegawai Swasta  
 Wirausaha Non KKP  
 Pelajar / Mahasiswa

## Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- 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

Activate Windows

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

Activate Windows

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

#### Kesimpulan

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



Kritik dan  
Saran

**\*) Harus diisi minimal 3 kata**

Submit Form

\*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

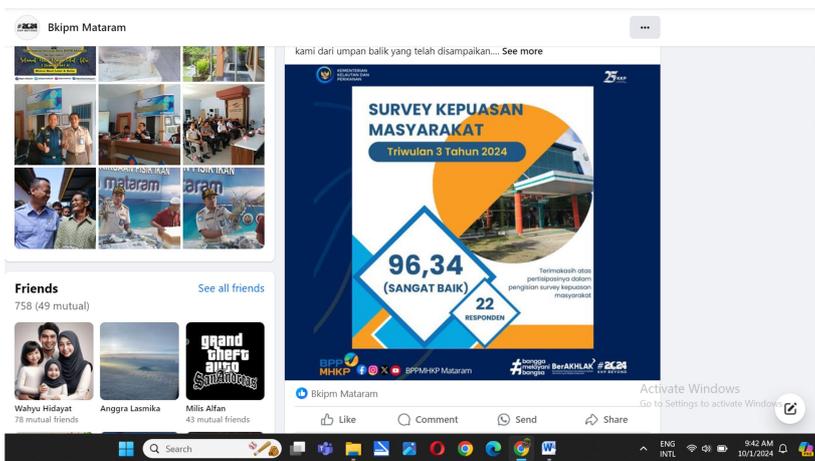
Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows





# HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN TRIWULAN III TAHUN 2024 BALAI KIPM MATARAM PADA MEDIA SOSIAL

## 1. Facebook



## 2. Instagram



### 3. Twitter

The screenshot shows a Twitter interface with a post from BPPMHKP Mataram. The post text reads: "Hai #SahabatBahari Nilai indeks pelayanan publik Tw III Tahun 2024 sebesar 96,34 dg kategori "Sangat Baik". Terima kasih kpd responden pengguna jasa layanan kami yang telah mengisi kuesioner SKM." Below the text is a survey result graphic titled "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT Triwulan 3 Tahun 2024" showing a score of 96,34 (SANGAT BAIK) and 22 responses. A "Messages" window is open over the right side of the post, listing several messages from users like airasia Support, myXL Care, and Devid U'A. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 10/1/2024 and the time as 9:46 AM.

## Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan II Tahun 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	<p><b>Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi</b> sistem pelayanan yang diberikan.</p>	<p>Memberikan pemahaman khusus kepada pengguna jasa secara langsung di ruang pelayanan atau di ruang PPID tentang kecepatan respon pencarian informasi di aplikasi, sehingga unsur penilaian mengenai kemudahan prosedur yang dijalani menjadi unsur dengan penilaian terendah pada triwulan ke 2.</p>		<p>Kondisi kecepatan respon terkadang menyesuaikan dengan server yang tersedia.</p>



**Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram**