



**KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN**

STASIUN KIPM BAUBAU

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya, sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Stasiun KIPM Baubau Triwulan I Tahun 2024 dapat terselesaikan.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari proses evaluasi kinerja, dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif, serta berbasis kebutuhan masyarakat. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan, sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan pengguna layanan terhadap layanan yang ramah dan service excellent.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat menjadi acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada lembaga layanan publik.

Kami menyadari bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat kekurangan, maka saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan sebagai bahan penyempurnaan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di tahun mendatang.



Baubau, 03 April 2024
Kepala SKIPM Baubau

Yuni Irawati Wijaya, S.Pi.,M.P

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| BAB I.PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1.Latar Belakang | 1 |
| 1.2.Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 1 |
| 1.3.Maksud dan Tujuan | 1 |
| BAB II.PENGUMPULAN DATA SKM | 2 |
| 2.1.Pelaksana SKM | 2 |
| 2.2.Metode Pengumpulan Data | 2 |
| 2.3.Lokasi Pengumpulan Data..... | 3 |
| 2.4.Waktu Pelaksanaan SKM..... | 3 |
| 2.5.Penentuan Jumlah Responden | 3 |
| BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 4 |
| 3.1.Jumlah Responden SKM | 4 |
| 3.2.Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 5 |
| BAB IV.ANALISIS HASIL SKM..... | 7 |
| 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 7 |
| 4.2.Rencana Tindak Lanjut..... | 7 |
| 4.3.Tren Nilai SKM..... | 8 |
| BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... | 9 |
| BAB VI.KESIMPULAN | 10 |
| LAMPIRAN | 11 |
| 1. Kuesioner | |
| 2. Hasil Pengolahan Data | |
| 3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM | |
| 4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukkan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut) | |

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan antara pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi governance). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang telah diberikan oleh Stasiun KIPM Baubau.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat khususnya pengguna jasa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

3.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Stasiun KIPM Baubau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun KIPM Baubau adalah tim Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Stasiun KIPM Baubau Nomor: 07/SKIPMBUW/I/2024 tentang Tim Survei indeks Kepuasan Masyarakat Stasiun KIPM Baubau Tahun 2024, yang terdiri dari :

Koordinator : Saptari Joan Tatra, S.Pi
Anggota : Supriadi, A.Md.Pi
Ratna Dewi A.Md.Pi
I Putu Sugiasa, S.Pi
Dian Ratnasari, S.St.Pi

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan survei dilakukan menggunakan kuesioner pertanyaan melalui link <https://pts.p.kkp.go.id/skm/s/u/63> atau scan QR Code yang dipajang di ruang pelayanan dan yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui layanan media whatsapp grup pengguna jasa Stasiun KIPM Baubau.

Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun KIPM Baubau yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan 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 bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan dilakukan kantor Stasiun KIPM Baubau dan lokasi masing-masing pengguna jasa dimanapun mereka berada.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survei IKM Triwulan I dimulai pada tanggal 1 Januari hingga 31 Maret 2024

2.5. Penentuan Jumlah Responden.

Penentuan jumlah responden berdasarkan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie yang terdapat pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Terdapat 23 responden yang mengisi survei melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/63> atau scan QR Code.

PROFIL RESPONDEN

JENIS KELAMIN

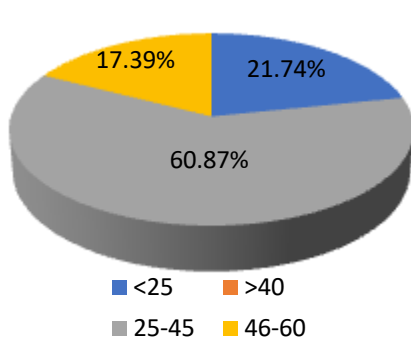


82,40 %
LAKI LAKI
19 ORANG

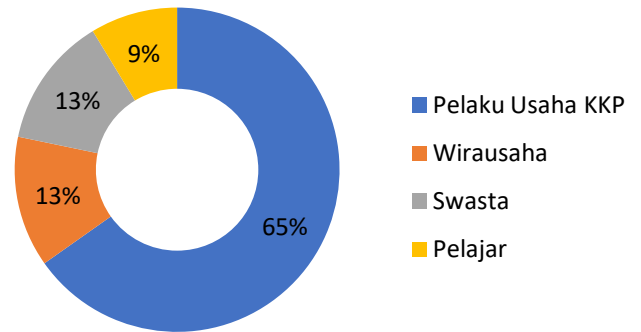


17,60 %
PEREMPUAN
2 ORANG

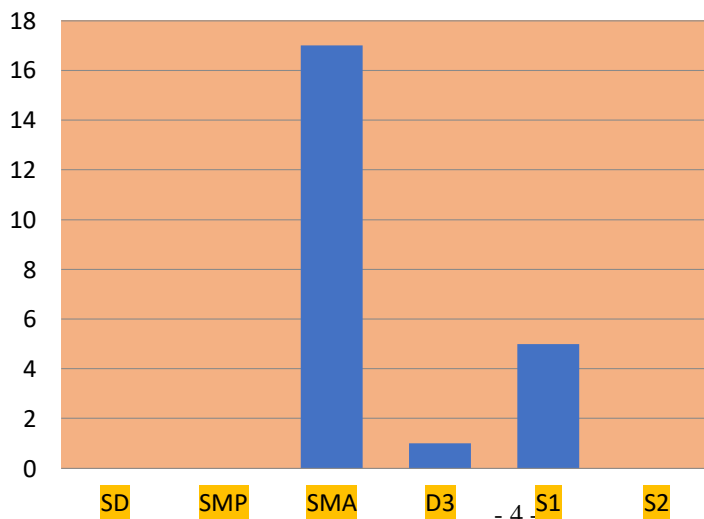
USIA



PEKERJAAN



PENDIDIKAN



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

Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan dan nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik sebagaimana tabel berikut.

Tabel 1.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN (X) | KINERJA UNIT PELAYANAN (Y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 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 - 3,5324 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | 88,31 - 100,00 | A | Sangat Baik |

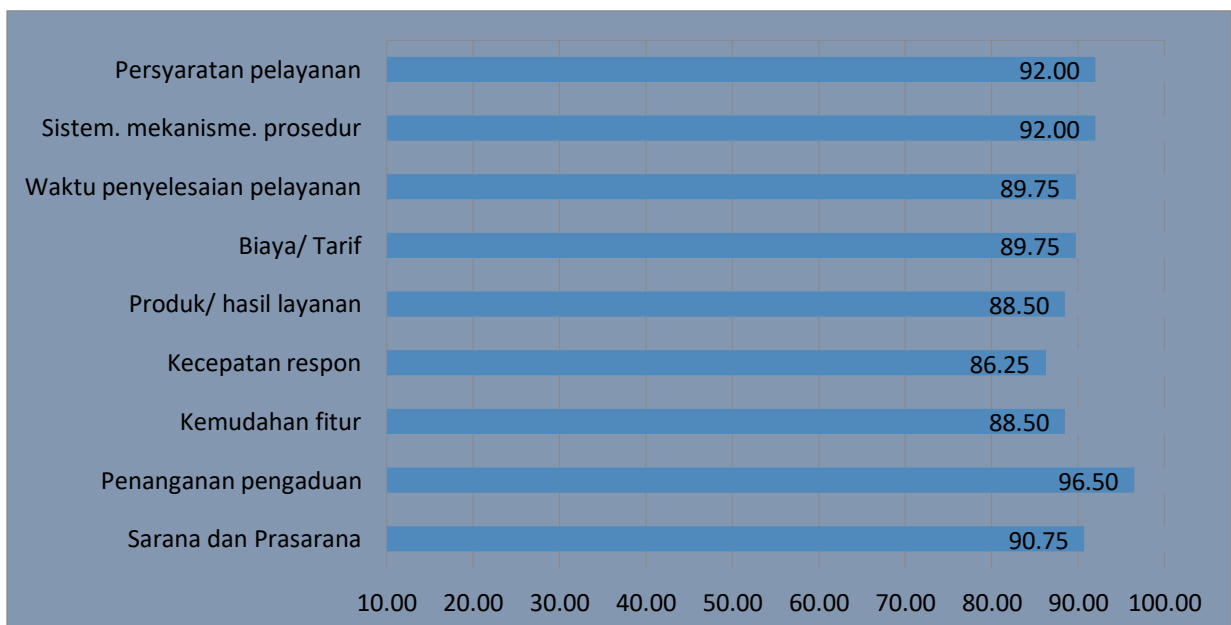
Pengolahan data SKM dari link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/63> menggunakan excel template olah diperoleh hasil sebagai berikut :

| Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur | 3.68 | 3.68 | 3.59 | 3.59 | 3.54 | 3.45 | 3.54 | 3.86 | 3.63 |
| Nilai Interval | 92,00 | 92,00 | 89,75 | 89,75 | 88,50 | 86,25 | 88,50 | 96,50 | 90,75 |
| Kategori Mutu Layanan | A | A | A | A | A | B | A | A | A |
| IKM Unit Layanan | 90,82 A SANGAT BAIK | | | | | | | | |

Dari pengolahan data nilai SKM Triwulan I tahun 2024 diperoleh hasil sebagai berikut :

- Nilai IKM : 90,82 (Nilai Interval Konversi : 88,31-100).
- Nilai Mutu Layanan : A
- Nilai Kinerja : Sangat Baik

IKM per Unsur pada Stasiun KIPM Baubau pada Triwulan I Tahun 2024



BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tersapat 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu kemudahan dalam penggunaan fitur layanan, produk/hasil layanan kecepatan dengan nilai rata-rata 3,54 dan kecepatan respon dengan nilai rata-rata 3,45.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan/layanan konsultasi dengan nilai rata-rata 3,86, selanjutnya persyaratan layanan dan kejelasan prosedur dengan masing-masing nilai rata-rata 3,68.

Dari segi persentase, sejumlah 23 responden yang menjawab :

a. Unsur kemudahan dalam penggunaan fitur layanan:

- Tidak mudah : 4,35%
- Kurang mudah : 0,0%
- Mudah : 30,43%
- Sangat mudah : 65,22%

b. Unsur kecepatan respon layanan:

- Tidak mudah : 4,35%
- Kurang mudah : 0,0%
- Mudah : 39,13%
- Sangat mudah : 56,52%

c. Unsur produk/hasil layanan:

- Tidak mudah : 4,35%
- Kurang mudah : 0,0%
- Mudah : 30,43%
- Sangat mudah : 65,22%

Sehingga dari data tersebut diatas, meskipun kemudahan dalam penggunaan fitur layanan dan kecepatan respon dan produk/hasil layanan nilainya paling rendah tidak dapat diartikan bahwa kemampuan petugas layanan tidak sesuai atau kurang sesuai, dikarenakan rata-rata penilaian responden dari penilaian 1, 2, 3 dan 4 adalah dengan masing –masing nilai 3,54 dan 3.59 ` yang masuk kategori Sangat Baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui pantauan pada link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/63>, seluruh responden (23 responden) dengan komentar seperti yang di tunjukan pada tabel rekap saran responden di bawah ini.

| No | Nama | Saran |
|----|-------|---|
| 1 | | Sudah sangat baik dan lebih ditingkatkan lagi. Terima kasih |
| 2 | 57380 | Pelayanan sudah bagus |
| 3 | 55882 | SKIPM Baubau memberikan pelayanan yg sangat baik |
| 4 | 54673 | Harap tetap dipertahankan demi kemajuan usaha kami.. |
| 5 | 54592 | Lebih ditingkatkan lagi |
| 6 | 54370 | Pelayanan SKIPM BAUBAU Sudah bagus |
| 7 | 53712 | Semoga tetap lancar dan sukses selalu kerjasamanya antara pelaku usaha dengan kkp InsyaAllah |
| 8 | 53683 | Baik cepat dan jelas |
| 9 | 53589 | Tingkatkan pelayanan yang lebih profesional lagi |
| 10 | 53426 | Pelayanan sudah bagus |
| 11 | 53400 | Tertarik suka jelas |

| | | |
|----|-------|---|
| 12 | 53398 | Saya tertarik dengan isi pertanyaannya |
| 13 | 53397 | Saya tertarik dengan isi pertanyaannya |
| 14 | 53328 | Kinerja dari kkp sangat cepat |
| 15 | 53325 | Perthankan dan tingkatkan |
| 16 | 53319 | Kinerja baik dan bagus |
| 17 | 52899 | Aplikasih pada saat pembuatan karantina lambat memproses dan beberapa pelayanannya kurang ramah |
| 18 | 52759 | semoga kedepannya dapat dilaksanakan pengujian mikrobiologi dan kimia baik untuk produk maupun air dan es |
| 19 | 52746 | Pertahankan yg sdh baik mksh |
| 20 | 52690 | Sangat baik dan lebih ditingkatkan lagi |
| 21 | 52689 | Sangat baik dan lebih ditingkatkan lagi |
| 22 | 52677 | Tetap mempertahankan kinerjanya yang sudah sangat baik |
| 23 | 52669 | Sudah bagus semuanya |

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- kemudahan dalam penggunaan fitur layanan masih dirasakan kurang mudah.
- Kecepatan respon masih dirasakan kurang.
- Produk/hasil layanan masih dirasakan kurang sesuai

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas pada unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|---|---|-------|------|------|------|-----------------------------|
| | | | TW 1 | TW 2 | TW 3 | TW 4 | |
| 1 | Kemudahan dalam penggunaan fitur layanan | Menampilkan semua jenis persyaratan layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id | | √ | | | Tim SKM SKIPM Baubau |
| 2 | Kecepatan respon layanan | Melakukan sosialisasi secara personal kepada pengguna jasa tentang prosedur dan ketentuan waktu dari masing-masing jenis layanan. | | √ | | | Tim SKM SKIPM Baubau |
| | | Menampilkan waktu penyelesaian semua jenis layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id | | √ | | | Tim SKM SKIPM Baubau |

| | | | | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|---|--|--|-----------------------------|
| 3 | Produk/hasil layanan | Menampilkan semua jenis produk/hasil layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id | | √ | | | Tim SKM SKIPM Baubau |
| | | Melakukan sosialisasi secara personal kepada pengguna jasa tentang sistem layanan dari masing-masing produk layanan. | | | | | |

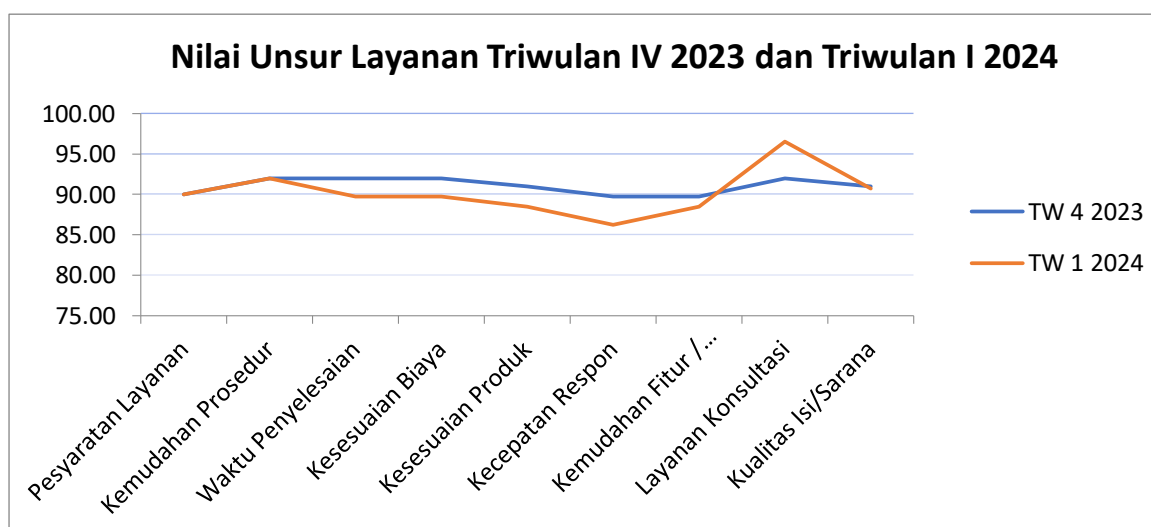
Penentuan perbaikan direncanakan untuk ditindak lanjut di bulan April tahun 2024, sehingga pada survei triwulan ke II 2024 dapat dilakukan evaluasi kembali.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun KIPM Baubau dapat dilihat melalui grafik berikut :

Rekap Nilai Interval setiap Unsur Layanan Stasiun KIPM Baubau TW IV 2023 dan Triwulan I 2024

| Unsur Layanan | TW 4 2023 | TW 1 2024 |
|-------------------------------------|-----------|-----------|
| Pesyaratan Layanan | 90,0 | 90,0 |
| Kemudahan Prosedur | 92,0 | 92,0 |
| Waktu Penyelesaian | 92,0 | 89,75 |
| Kesesuaian Biaya | 92,0 | 89,75 |
| Kesesuaian Produk | 91,0 | 88,50 |
| Kecepatan Respon | 89,75 | 86,25 |
| Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas | 89,75 | 88,50 |
| Layanan Konsultasi | 92,0 | 96,50 |
| Kualitas Isi/Sarana | 91,0 | 90,75 |



BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Pada triwulan IV 2023 telah dilakukan survei dengan hasil SKM 91,29, dengan unsur layanan terendah yaitu kemudahan dalam penggunaan fitur layanan dan kecepatan respon dengan nilai rata-rata masing-masing 3,59. namun sudah dilakukan tindak lanjut terhadap unsur layanan yang rendah.

Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV 2023

| No | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|--|---|-------|------|------|------|-----------------------------|
| | | | TW 1 | TW 2 | TW 3 | TW 4 | |
| 1 | Kemudahan dalam penggunaan fitur layanan | Menampilkan semua jenis persyaratan layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id | √ | | | | Tim SKM SKIPM Baubau |
| 2 | Kecepatan respon layanan | Melakukan sosialisasi secara personal kepada pengguna jasa tentang prosedur dan ketentuan waktu dari masing-masing jenis layanan. | √ | | | | Tim SKM SKIPM Baubau |
| | | Menampilkan waktu penyelesaian semua jenis layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id | √ | | | | Tim SKM SKIPM Baubau |

Tabel Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV 2023

| No | Rencana Tindak Lanjut | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|----|--|--|--|--------------------|
| 1 | Kemudahan dalam penggunaan fitur layanan | Menampilkan semua jenis persyaratan layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id |  | |

| | | | | |
|---|--------------------------|---|--|--|
| 2 | Kecepatan respon layanan | Melakukan sosialisasi secara personal kepada pengguna jasa tentang prosedur dan ketentuan waktu dari masing-masing jenis layanan. |  | |
| | | Menampilkan waktu penyelesaian semua jenis layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id |  | |

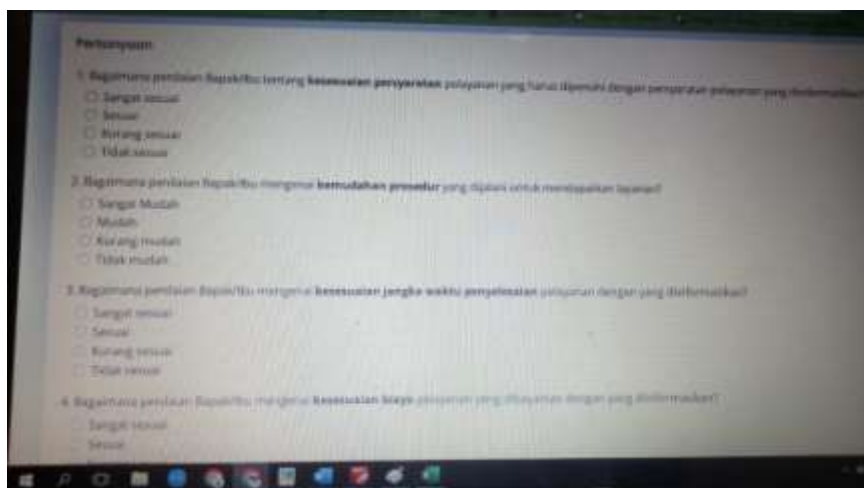
BAB VI. KESIMPULAN

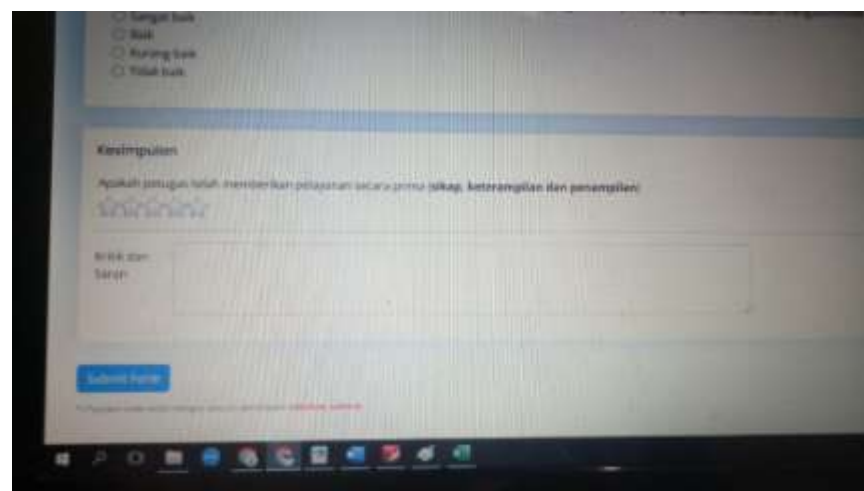
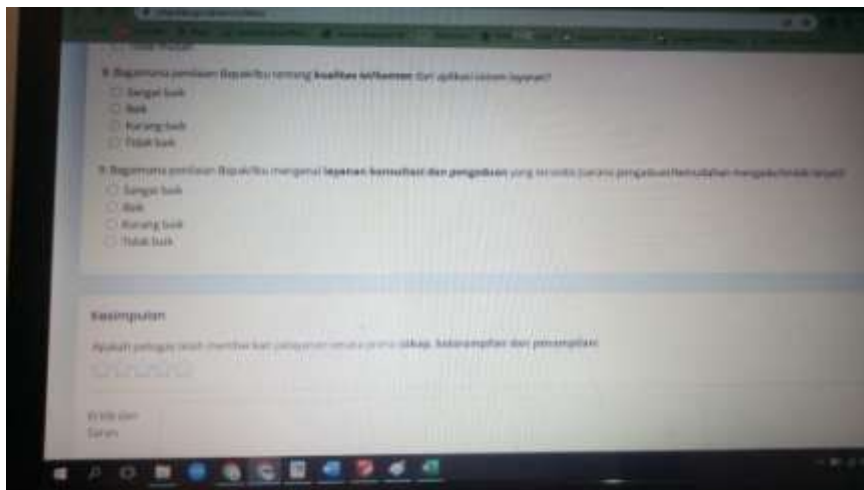
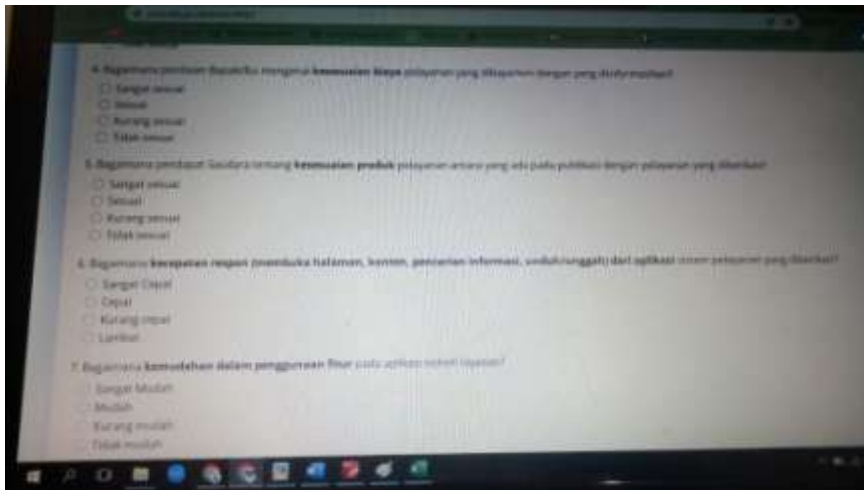
Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat atas kinerja layanan Stasiun KIPM Baubau dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. SKM Triwulan I Tahun 2024 diperoleh hasil sebagai berikut :
 - a. Nilai IKM : 90,82 (Nilai Interval Konversi : 88,31-100).
 - b. Nilai Mutu Layanan : A
 - c. Nilai Kinerja : Sangat Baik
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun KIPM Baubau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 90,82. Nilai Mutu A dan Nilai Kinerja SANGAT BAIK, dengan demikian nilai SKM Stasiun KIPM Baubau menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan IV 2023 hingga Triwulan I 2024.
3. Unsur pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan adalah unsur kemudahan dalam penggunaan fitur layanan dan kesesuaian produk/hasil layanan dengan nilai rata-rata masing-masing 3,54, serta kecepatan respon dengan nilai rata-rata 3,45.
4. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan/layanan konsultasi dengan nilai rata-rata 3,86, selanjutnya persyaratan layanan dan kejelasan prosedur dengan masing-masing nilai rata-rata 3,68.

LAMPIRAN

1. Kuesioner





2. Hasil Pengolahan Data Survei IKM Triwulan I 2024

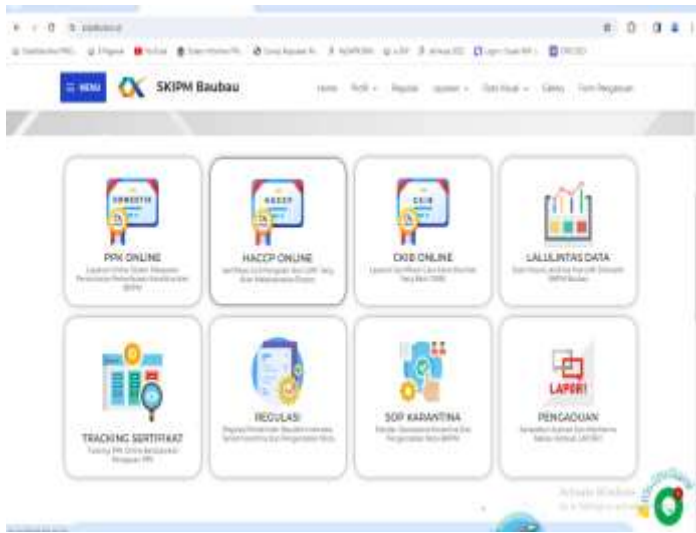
| UNSUR LAYANAN | RESPONDEN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| Pesyaratan Layanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Kemudahan Prosedur | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Waktu Penyelesaian | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Kesesuaian Biaya | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Kesesuaian Produk | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Kecepatan Respon | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Layanan Konsultasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Kualitas Isi/Sarana | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |

1. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10 | 10 | 220 | 140 | 1200 | 291 |
| 15 | 14 | 230 | 144 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 148 | 1400 | 302 |
| 25 | 24 | 250 | 152 | 1500 | 306 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |
| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 214 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 234 | 8000 | 367 |

2. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukkan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut)



Dokumentasi Penyampaian tentang semua jenis persyaratan dan waktu penyelesaian layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id.