Triwulan III

2024

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BPPMHKP JAKARTA I

#bangga melayani bangsa

BerAKHLAK

BPPMHKP

#2024 KKP BEYOND

BBKIPM Jakarta 1 @bbkipmjakarta1 @bkipmjakarta1

https://mpoksiti.id

KATA PENGANTAR

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 Balai Besar Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta I Tahun Anggaran 2024 disusun berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 yang mengamanatkan setiap Lembaga pelayanan publik untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan Permen PAN No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Laporan SKM merupakan wujud pertanggungjawaban kepada pemangku kepentingan dan sebagai sarana akuntabilitas yang merinci pertanggungjawaban organisasi dan pemakaian sumber daya untuk menjalankan misi organisasi dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarkat.

Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat sebagai sarana akuntabilitas dan pertanggungjawaban organisasi serta dapat dijadikan bahan masukan untuk peningkatan kinerja Balai Besar Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta I.

Jakarta, Oktober 2024

Plt. Kepala Balai Besar KIPM Jakarta I,

Suharyanto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **ii**
DAFTAR TABEL ..... **iii**
DAFTAR GAMBAR ..... **iv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
1.3 Maksud dan Tujuan 4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM **7**
2.1. Pelaksana SKM 7
2.2. Metode Pengumpulan Data 7
2.2.3. Pengolahan Data dan Analisa data 7
2.2.1. Penyiapan bahan 9
2.3. Lokasi Pengumpulan Data 10
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM 11
2.5. Penentuan Jumlah Responden 12
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **13**
3.1. Jumlah Responden 13
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM **25**
4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Per Unsur Layanan 25
4.2. Rencana Tindak Lanjut 25
4.3. Tren Nilai SKM 28
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNNYA **29**
4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Per Unsur Layanan 29
Bab V KESIMPULAN DAN SARAN **30**

DAFTAR TABEL

Tabel. 1. Jadwal Pelaksanaan SKM 11
Tabel. 2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan 13
Tabel. 3. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 15
Tabel. 4. Persyaratan pada Balai Besar KIPM Jakarta I 16
Tabel. 5. Prosedur pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I 17
Tabel. 6 Waktu Pelayanan petugas pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I 18
Tabel. 7. Biaya/ Tarif pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I 19
Tabel. 8. Produk spesifikasi jenis pelayanan pada Balai Besar 20
Tabel. 9. Kompetensi pelaksana pada Balai Besar KIPM Jakarta I 21
Tabel. 10. Fasilitas Pelayanan yang Tersedia pada Balai Besar 23
Tabel. 11. Pengaduan, saran dan masukan pada Balai Besar KIPM Jakarta I 24
4.1. **Tabel. 12. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM** 29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aplikasi SKM Melalui MPOK SITI 10
Gambar 2. Aplikasi SKM Modul Web 11
Gambar 3. Unsur Persyaratan 16
Gambar 4. Sistem Mekanisme dan Prosedur 17
Gambar 5. Waktu Pelayanan 18
Gambar 6. Biaya/ Tarif 19
Gambar 7. Produk Spesifikasi Jenis Layanan 20
Gambar 8. Kompetensi Pelaksana 21
Gambar 9. Perilaku Pelaksana 22
Gambar 10. Fasilitas Pelayanan yang Tersedia 23
Gambar 11. Pengaduan, Saran dan Masukan 24
Gambar 12. SKM Triwulan I Tahun 2024 .....Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat,

sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik *(Good Governance)* sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaburatis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat; berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang

Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: Kep/16/M.Pan RB/2004.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang note bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja pelayanan yang dilaksanakan Balai Besar KIPM Jakarta I dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta I. SKM menurut Pasal 20-39 Undang-Undang No 25. Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik merupakan bentuk kerjasama antara Penyelenggaran Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya. Kegiatan SKM ini berpedoman pada Permenpan No 14 Tahun 2017 Mengenai Pedoman Penyusuanan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik, dimana sesuai dengan Pasal 1 Permenpan dilaksanakan minimal setiap setahun sekali dan wajib dipublikasikan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur pelayanan Balai Besar KIPM Jakarta I dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap

pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. Selain hal tersebut secara spesifik survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat dan mendengarkan kebutuhan pengguna layanan Balai Besar KIPM Jakarta I sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sertifikasi produk perikanan.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balai Besar KIPM Jakarta I sebagai unit pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sertifikasi produk perikanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan sertifikasi produk perikanan di BBKIPM Jakarta I.

Pada sisi lain, tujuan utama survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan di Balai Besar KIPM Jakarta I adalah untuk mengetahui kinerja Balai Besar KIPM Jakarta I dengan melihat kategori;

1. Nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan produk perikanan di Balai Besar KIPM Jakarta I
2. Nilai interval mutu pelayanan sertifikasi produk perikanan di Balai Besar KIPM Jakarta I.
3. Nilai interval konversi pelayanan sertifkasi produk perikanan di Balai Besar KIPM Jakarta I.
4. Mutu pelayanan sertifikasi produk perikanan di Balai Besar KIPM Jakarta I.

Selain itu, tujuan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertifikasi produk perikanan di Balai Besar KIPM Jakarta I ditujukan untuk melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada pelayanan sertifikasi produk perikanan di Balai Besar KIPM Jakarta I yang dibawah nilai mutu pelayanan pada setiap unsur kepuasan masyarakat. Secara khusus, tujuan survei kepuasan masyarakat di Balai Besar KIPM Jakarta I meliputi:

1. Mengetahui nilai mutu pelayanan ekspor di Balai Besar KIPM Jakarta I dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan ekspor baik ekspor karantina maupun ekspor mutu di Balai Besar KIPM Jakarta I yang dibawah nilai mutu pelayanan.
2. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur pelayanan import di Balai Besar KIPM Jakarta I dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan penelitian di Balai Besar KIPM Jakarta I yang dibawah nilai mutu pelayanan.
3. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur pelayanan domestic keluar di Balai Besar KIPM Jakarta I dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan penelitian di Balai Besar KIPM Jakarta I yang dibawah nilai mutu pelayanan.
4. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur pelayanan domestik masuk di Balai Besar KIPM Jakarta I dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan penelitian di Balai Besar KIPM Jakarta I yang dibawah nilai mutu pelayanan.
5. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur pelayanan sarana prasarana penunjang pelayanan di Balai Besar KIPM Jakarta I dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan sarana prasarana pelayanan di Balai Besar KIPM Jakarta Iyang dibawah nilai mutu pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Kegiatan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas pada Pelayanan Balai Besar KIPM Jakarta I, sebanyak 40 responden dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dengan demikian diasumsikan responden sudah mewakili jumlah yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Besar KIPM Jakarta I kepada pelanggannya.

2.2. Metode Pengumpulan Data

2.2.3. Pengolahan Data dan Analisa data

2.2.3.1. Analisa Data

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat Analisa ini untuk mengambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitunganperhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package fo Social Sciences*).
2. Analisa Bivariat Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain

sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencanakan tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan, atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

2.2.3.2. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung Survei Kepuasan Masyarakat tehadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

1

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

2

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

3 SKM Unit Pelayanan x 25

2.2.1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam Survei Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, perusahaan, tingkat Pendidikan.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

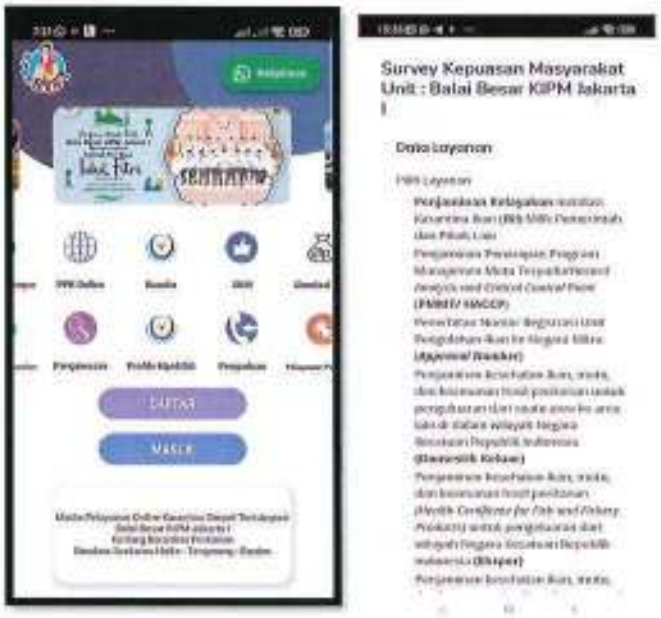
Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi namberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 04 Juli – 28 September 2024, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

Waktu pelaksanaan Survei dimulai pada bulan Juli 2024 secara online melalui aplikasi di MPOK SITI yang dapat di download di Play Store melalui link https://play.google.com/store/apps/details?id=sipitung.mgks.os.webview



Gambar 1. Aplikasi SKM Melalui MPOK SITI

Gambar 2. Aplikasi SKM Modul Web

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal Tabel 1 berikut ini :

Tabel. 1. Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01-04 Juli 2024
2	Pengumpulan Data / Survei SKM	04 Juli – 28 September 2024
3	Pengolahan Data	1-5 Oktober 2024
4	Analisis Hasil/ Evaluasi Hasil	1- 5 Oktober 2024
4	Pelaporan dan Publikasi	6 Oktober 2024

2.5. Penentuan Jumlah Responden

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat ditetapkan sebanyak 40 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan Balai Besar KIPM Jakarta I.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden

Dari 40 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari petugas pelayanan Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, Dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta I, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut

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

Dari 40 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari petugas pelayanan Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, Dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta I, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel. 2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.60
U2	Kemudahan Prosedur	3.53
U3	Waktu Penyelesaian	3.41
U4	Kesesuian Biaya	3,60
U5	Kesesuian Produk	3.53
U6	Kecepatan Respon	3.37
U7	Kemudahan Fitur/ Kemampuan Petugas	3.51
U8	Kualitas Isi/ Sarana	3.50

U9	Layanan Konsultasi	3.55
Nilai Mutu Pelayanan		3.480
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		90.42
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Pelayanan Balai Besar KIPM Jakarta I		Sangat Baik

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan

- NRR : Nilai rata-rata

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 12 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek Survei SKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan petugas pelayanan Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta I secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai SKM Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta I diperoleh angka 90.42. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/14/M.PAN RB/2017 tentang Pedoman SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana Tabel 3 di bawah ini :

Tabel. 3. 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	2,60-3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai SKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi SKM) 86.81 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Mutu pelayanan dilaksanakan bernilai "A" atau kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta I adalah "BAIK".

Pengukuran survei kepuasan masyarakat mempunyai 9 indikator. Masing-masing indikator akan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. maka akan diuraikan per unsur sebagai berikut:

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan persyaratan yang harus dipenuhi. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut bahwa ada sekitar 27 responden atau 67.5% responden memberikan jawaban bahwa prosedur dalam mendapatkan pelayanan Sangat Memuaskan sedangkan 13 responden atau 32.5% memberikan jawaban bahwa prosedur pelayananya Memuaskan.

Tabel. 4. Persyaratan pada Balai Besar KIPM Jakarta I

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	13	40%
4	Sangat Baik	27	60%
	Jumlah	40	100%

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

Gambar 3. Unsur Persyaratan

Persyaratan yang diperlukan dalam kegiatan pelayanan sertifikasi dan produk perikanan sudah tersedia baik secara elektronik di laman www.mpoksiti.id dan melalui aplikasi MPOKSITI ataupun di kanal informasi serta media cetak yang tersedia Customer services/ dan pelayanan.

Sistem, Mekanismene, Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; Kemudahan prosedur pelayanan terkait tata cara pelayanan. Prosedur pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I menunjukkan bahwa 70% responden memberikan respon sangat memuaskan atau sejumlah 28, sedangkan responden menjawab

prosedur pelayanan sudah baik 18, 30% menjawab bahwa prosedur pelayanan Baik.

Tabel. 5. Prosedur pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	12	30%
4	Sangat Baik	28	70%
	Jumlah	40	100%

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

Gambar 4. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Balai Besar KIPM Jakarta I. Terdapat pelanggan memberikan kurang baik pada waktu pelayanan

yaitu 1 atau 2.5% sedangkan tanggapan responden terdapat 14 atau 35% mengatakan waktu pelayanan 62.5% responden mengatakan waktu pelayanan sangat baik

Tabel. 6 Waktu Pelayanan petugas pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	1	2.5%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	14	35%
4	Sangat Baik	25	62.5%
	Jumlah	40	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024.

Gambar 5. Waktu Pelayanan

Keberadaan setiap petugas pelayanan sudah ditempatkan pada masing masing loket sesuai dengan kapasitasnya. Pelayanan yang diberikan berlangsung 24

jam, dimana pada jam istirahat setiap petugas pelayanan bergantian melakukan istirahat.

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. Pada Balai Besar KIPM Jakarta I hasil jawaban reponden menunjukkan 14 responden atau 35% memberikan penilaian baik dan 26 responden atau 55% tarif yang diberlakukan sudah sangat baik.

Tabel. 7. Biaya/ Tarif pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	14	35%
4	Sangat Baik	26	55%
	Jumlah	40	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

Gambar 6. Biaya/ Tarif

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. Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I menunjukkan bahwa 27 responden atau 47% memberikan penilaian baik, sedangkan 31 atau 53 % menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan sangat baik.

Tabel. 8. Produk spesifikasi jenis pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	1	2.5%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	12	30%
4	Sangat Baik	27	67.5%
	Jumlah	40	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

Gambar 7. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Kompetensi Pelaksana/ Kecepatan Respon, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; Kemampuan Petugas Pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I menunjukkan bahwa 2 responden atau 3% menyatakan kompetensi pelaksana Kurang Baik dalam memberikan pelayanan, 29 atau 50%

menyatakan kompetensi pelaksana Baik dalam memberikan pelayanan, sedangkan 26 atau 45% menyatakan kompetensi pelaksana Sangat Baik.

Tabel. 9. Kompetensi pelaksana pada Balai Besar KIPM Jakarta I

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	1	2.5%
3	Baik	16	40%
4	Sangat Baik	23	57.5%
	Jumlah	40	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

Gambar 8. Kompetensi Pelaksana

Kemudahan Fitur/ Kemampuan Petugas, yaitu petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hasil responden pada Balai Besar KIPM Jakarta I menunjukkan bahwa 1 responden mengatakan Perilaku pelaksana Kurang Baik dalam memberikan pelayanan, 15 atau 45% mengatakan

Perilaku pelaksana Baik dalam memberikan pelayanan dan 24 atau 53% mengatakan perilaku pelaksana Sangat Baik dalam memberikan pelayanan.

Tabel 9. Perilaku pelaksana pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	1	2.5%
3	Baik	15	37.5%
4	Sangat Baik	24	60%
	Jumlah	40	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

Gambar 9. Perilaku Pelaksana

Fasilitas Pelayanan yang tersedia, yaitu Fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan baik yang termasuk dalam *service delivery* maupun manufaktur. Hasil responden pada Balai Besar KIPM Jakarta I menunjukkan bahwa 1 responden memberikan penilaian penanganan pengaduan, saran dan masukan Kurang Baik, 12 responden atau 30% masyarakat memberikan jawaban bahwa

pengaduan, saran dan masukan Baik sedangkan 25 atau 62.5% memberikan jawaban pengaduan, saran dan masukan Sangat Baik.

Tabel. 10. Fasilitas Pelayanan yang Tersedia pada Balai Besar KIPM Jakarta I

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	1	2.5%
2	Kurang Baik	2	5%
3	Baik	12	30%
4	Sangat Baik	25	62.5%
	Jumlah	40	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

Gambar 10. Fasilitas Pelayanan yang Tersedia

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pengguna layanan Balai Besar KIPM Jakarta I memiliki kemudahan dan keleuasaan dapat berkomunikasi untuk memberikan pengaduan, saran dan masukan serta difasiliitasi agar

pengaduan tersebut dapat tertangani dengan baik. Hasil responden pada Balai Besar KIPM Jakarta I menunjukkan bahwa 26 atau 45% masyarakat memberikan jawaban bahwa pengaduan, saran dan masukan Baik sedangkan 32 atau 55% memberikan jawaban pengaduan, saran dan masukan Sangat Baik.

Tabel. 11. Pengaduan, saran dan masukan pada Balai Besar KIPM Jakarta I

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	13	32.5%
4	Sangat Baik	27	67.5%
	Jumlah	40	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan III Tahun 2024

Gambar 11. Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Per Unsur Layanan

Secara umum unsur pelayanan terbaik diperoleh unsur 1 (persyaratan pelayanan) dan unsur terendah unsur 6 kecepatan respon pelayanan. Dibandingkan dengan Triwulan III Tahun 2024, nilai SKM turun dikarenakan penggunaaan aplikasi baru SKM, sehingga pengguna layanan belum terbiasa menggunakan aplikasi tersebut.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

Kritik_Saran	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
Untuk mencari petugas ad kalanya susah sekali ... ntah karena mereka sibuk/ kekurangan petugas sehingga UPI harus dtg ke kantor padahal bisa by phone agar tidak buang2 waktu . hal yang bs dipermudah tolong dipermudah . terima kasih	Akan dilaksankan evaluasi terhadap jadwal petugas piket	Katimja Pengendalian
mohon dibalas whatsapp jika ada kebutuhan informasi penting	Layanan Call center Whatsapp	Katimaj Pengendalian dan Dukungan Manajemen
Untuk lebih ditingkatkan, jam kerja pelayanan 24 jam, kenyataannya tidak demikian, mohon dpt di sidak guna perbaikan layanan sera	Akan dilaksankan evaluasi terhadap jadwal petugas piket	Katimja Pengendalian

peningkatan petugas		
Sebaiknya data di PPK, dapat langsung sinkron di mpok siti. karena terkadang lama respon petugas saat pelaku usaha perlu cepat	Pengembangan Aplikasi Mpoksiti	Katimja Dukungan Manajemen
Semoga ke depannya ada penambahan jumlah petugas pelayanan (lebih banyak)	Akan dilaksankan evaluasi terhadap jadwal petugas piket	Katimja Pengendalian
Sebaiknya setelah ppk selesai input pada sister karoline, baiknya di sistem mpok siti agar segera muncul juga data ppk yg sudah dikirim pada web sister karoline, jadi pengguna bisa langsung upload dokumen, kemudian dokumen diperiksa kebenarannya yg sudah diupload	Akan dilaksankan evaluasi terhadap jadwal petugas piket	Katimja Pengendalian
Mohon direspon untuk pertanyaan dari pihak UPI/Perorangan . Apa harus setiap Pertanyaan yang dapat dijawab By WA/By Phone ditunda /tidak dihiraukan sehingga kami harus ke kantor Jika memang	Layanan Call center Whatsapp	Katimaj Pengendalian dan Dukungan Manajemen

harus ke kantor akan kami laksanakan . Kesibukan bukan cuma di Petugas tapi di pihak kami pun sama. Tolong Diperbaiki sikap ini. Yang bisa EFISIEN dalam segala hal jadi TERTUNDA		
Secara keseluruhan dalam sistem PMMT/HACCP sudah baik. Sebagai saran, agar dapat dilakukan minimal 1 tahun sekali bimtek tentang PMMT/HACCP dari petugas kepada UPI agar kami dapat mengetahui terkait update regulasi maupun informasi tentang PMMT/HACCP.	Bimtek bagi UPI	Seluruh Katimja
Transisi ptgs piket layanan kadang2 kami hrs menunggu.pelayanan sepenuh hati membuat lebih sempurna lagi.	Akan dilaksankan evaluasi terhadap jadwal petugas piket	Katimja Pengendalian
Harap tambahkan fitur preview Surat karantina yang akan terbit pada pengguna jasa di aplikasi PPK Online , thanks	Dikembangkan pada aplikasi SIAP MUTU	Tim Data Sekretariat BPPMHKP

4.3. Tren Nilai SKM

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada Triwulan III Tahun 2024 dengan hasil nilai SKM sebesar 90.42 mengalami kenaikan sejumlah 86.37 poin.

BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNNYA

4.1. Tabel. 12. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas/ Unsur	KRITIK/SARAN	Progam Kegiatan	Waktu
1	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Mungkin area toilet harus ada petugas atau outsorcing yang senantiasa siaga,kadang aga bau pesing	Sudah dilakukan renovasi TOliet dan memberi informasi bahwa toilet khusus pelaku usaha Log Pembersiahan Toilet	Juni 2024
2	Sisterkaroline	Sertifikat pelepasan dibuat online/via email	Dalam proses pengembangan aplikasi	Agustus 2024
3	Piket Regu	Tolong diatur waktumya agar pada saat pergantian regu pelayanan dapat terus berjalan dan tidak terhenti mengingat jam tersebut merupakan jam2 krusial untuk keberangakatan ekspor	Sosialisasi melalui zoom Dan Jadwal Piket Regu	Mei 2024

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2024 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Kantor Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta I, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-8 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai yang diberikan terhadap unsur pelayanan yang dilakasanakan oleh Balai Besar KIPM Jakarta I masih ada yang mendapat nilai **Baik** diantaranya unsur Waktu pelayanan. Berbagai upaya terlah ditindaklanjuti denga mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*) dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan/pengguna jasa (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

Berkenaan dengan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta I untuk dapat meningkatkan kinerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Adapun saran tersebut, yaitu :

1. Peningkatan terus menerus mutu pelayanan melalui sumber daya manusia (SDM) pelayanan yang mapan dan berkualitas serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pengguna jasa harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan dengan upaya setiap tahun dilaksanakan refreshment terkait pelayanan untuk semua pegawai.

2. Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Jakarta I perlu memikirkan untuk meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan secara keseluruhan baik itu terkait tata letak atau alur pelayanan serta fasilitas penunjang kenyamanan pengguna jasa dalam menerima pelayanan di Balai Besar KIPM Jakarta I.

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA

BPP MHKP

#2024
KKP BEYOND

@bkipmjakarta1
@bbkipmjakarta1
BBKIPM Jakarta 1
www.kkp.go.id/bbkipmjakarta1
www.mpoksiti.id

Kantor Pelayanan dan Administrasi
Jl. C3 Gedung Karantina Pertanian
Bandara Internasional Soekarno-Hatta,
Tangerang 15126, Banten
Telp. (021) 5507932 Fax. (021) 5506738