



Triwulan IV  
**2024**

**SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT**

**BPPMHKP JAKARTA I**

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan • Kuntabel • Kompeten  
Harmonis •oyal • adaptif • kolaboratif



## KATA PENGANTAR

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 Balai 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 masyarakat.

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, Desember 2024

Plt. Kepala Balai Besar KIPM Jakarta I,



Sulharyanto



**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..... 11  
**BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....12**  
3.1. Jumlah Responden ..... 12  
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... 12  
**BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....23**  
4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Per Unsur Layanan .....23  
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....23  
4.3. Tren Nilai SKM .....23  
**BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....24**  
4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Per Unsur Layanan .....24  
**Bab V KESIMPULAN DAN SARAN .....25**



**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel. 1. Jadwal Pelaksanaan SKM .....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel. 2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....</b>	<b>12</b>
<b>Tabel. 3. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....</b>	<b>13</b>
<b>Tabel. 4. Persyaratan pada Balai Besar KIPM Jakarta I .....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel. 5. Prosedur pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I.....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel. 6 Waktu Pelayanan petugas pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel. 7. Biaya/ Tarif pelayanan pada Balai Besar KIPM Jakarta I.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel. 8. Produk spesifikasi jenis pelayanan pada Balai Besar .....</b>	<b>18</b>
<b>Tabel. 9. Kompetensi pelaksana pada Balai Besar KIPM Jakarta I .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel. 10. Fasilitas Pelayanan yang Tersedia pada Balai Besar.....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel. 11. Pengaduan, saran dan masukan pada Balai Besar KIPM Jakarta I .....</b>	<b>22</b>
<b>Tabel. 12. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM .....</b>	<b>24</b>



**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1. Aplikasi SKM Melalui MPOK SITI .....</b>	<b>10</b>
<b>Gambar 2. Aplikasi SKM Modul Web.....</b>	<b>10</b>
<b>Gambar 3. Unsur Persyaratan.....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 4. Sistem Mekanisme dan Prosedur .....</b>	<b>15</b>
<b>Gambar 5. Waktu Pelayanan.....</b>	<b>16</b>
<b>Gambar 6. Biaya/ Tarif .....</b>	<b>17</b>
<b>Gambar 7. Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....</b>	<b>18</b>
<b>Gambar 8. Kompetensi Pelaksana.....</b>	<b>19</b>
<b>Gambar 9. Perilaku Pelaksana .....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 10. Fasilitas Pelayanan yang Tersedia .....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 11. Pengaduan, Saran dan Masukan .....</b>	<b>22</b>

## **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 kolaboratis 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 Penyusunan 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 BKKIPM 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 sertifikasi 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 I yang 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 menggambarkan 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 perhitungan-perhitungan 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 terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

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

$$2 \quad \text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

$$3 \quad \boxed{\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25}$$

### 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

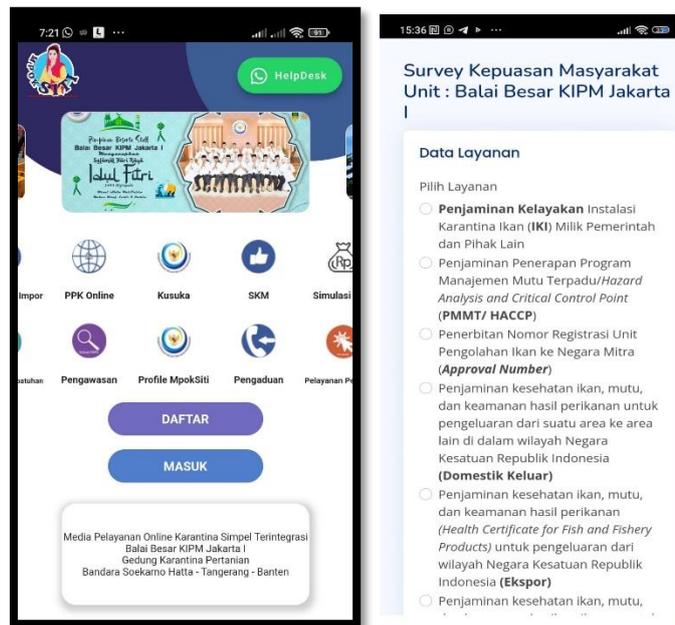
Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- 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**

**Rekap Responden**

Rekap Responden / Responden Berdasar Jenis Kelamin

Saran-saran    Responden Berdasar Umur    Responden Berdasar Pendidikan    **Responden Berdasar jenis Kelamin**

**Jumlah Responden berdasar Jenis Kelamin**

UPT: --Semua UPT--  
 Periode Survei: Triwulan 1 (Januari - Maret)  
 Tahun: 2023

Oke

No.	Nama UPT	Laki-laki	Perempuan	Tahun	Periode Triwulan
1	Balai Besar KIPM Jakarta I	152	63	2023	1

**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	K e g i a t a n	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01-04 Oktober 2024
2	Pengumpulan Data / Survei SKM	04 Oktober – 31 Desember 2024
3	Pengolahan Data	1-5 Januari 2025
4	Analisis Hasil/ Evaluasi Hasil	1- 5 Januari 2025
4	Pelaporan dan Publikasi	6 Januari 2025

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

### a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat ditetapkan sebanyak 74 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	3.59
U2	Kemudahan Prosedur	3.68
U3	Waktu Penyelesaian	3.61
U4	Kesesuaian Biaya	3,65
U5	Kesesuaian Produk	3.66
U6	Kecepatan Respon	3.58
U7	Kemudahan Fitur/ Kemampuan Petugas	3.62
U8	Kualitas Isi/ Sarana	3.62
U9	Layanan Konsultasi	3.63
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>		3.480
<b>Nilai Mutu Pelayanan Konversi</b>		90.65
<b>Mutu Pelayanan</b>		A
<b>Kinerja Pelayanan Balai Besar KIPM Jakarta I</b>		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 44 responden atau 59% responden memberikan jawaban bahwa prosedur dalam mendapatkan pelayanan Sangat Memuaskan sedangkan 30 responden atau 44% memberikan jawaban bahwa prosedur pelayanannya 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	30	41%
4	Sangat Baik	44	59%
Jumlah		74	100%

Sumber : Data primer diolah Triwulan IV Tahun 2024



**Gambar 3. Unsur Persyaratan**

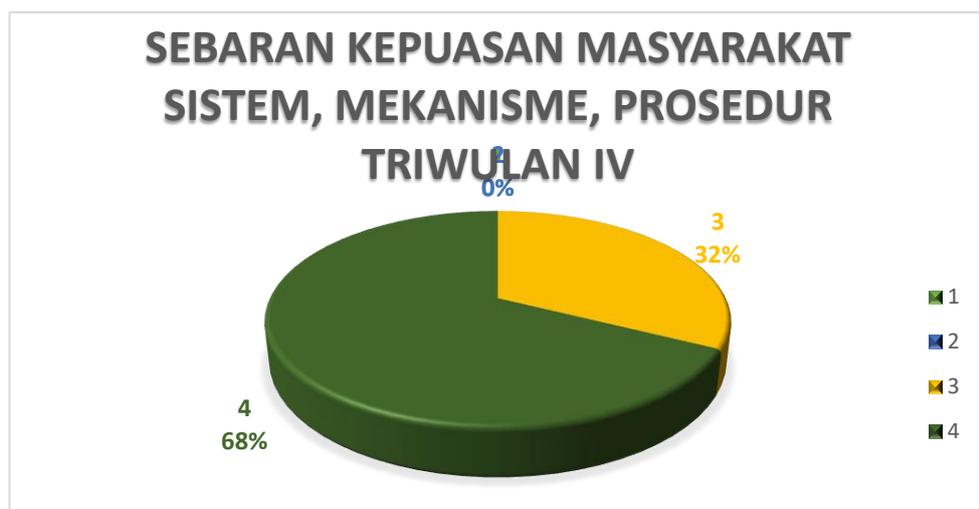
Persyaratan yang diperlukan dalam kegiatan pelayanan sertifikasi dan produk perikanan sudah tersedia baik secara elektronik di laman [www.mpoksiti.id](http://www.mpoksiti.id) dan melalui aplikasi MPOKSITI ataupun di kanal informasi serta media cetak yang tersedia Customer services/ dan pelayanan.

*Sistem, Mekanisme, 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 50, sedangkan responden menjawab prosedur pelayanan sudah baik 24, 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	24	30%
4	Sangat Baik	50	70%
Jumlah		74	74

Sumber : Data primer diolah Triwulan IV 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% sedangkan tanggapan responden terdapat 27 atau 37% mengatakan waktu pelayanan cukup baik, 62% atau 46 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	0	0%
2	Kurang Baik	1	1%
3	Baik	27	37%
4	Sangat Baik	46	62%
Jumlah		74	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan IV 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 responden menunjukkan 26 responden atau 35% memberikan penilaian baik dan 48 responden atau 65% 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	26	35%
4	Sangat Baik	48	65%
Jumlah		74	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan IV 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 1 responden atau 1% memberikan penilaian

kurang baik, 23 responden atau 31% memberikan penilaian baik, sedangkan 50 atau 68 % 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	0	0%
2	Kurang Baik	1	1%
3	Baik	23	31%
4	Sangat Baik	50	68%
Jumlah		74	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan IV 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 3 responden atau 3% menyatakan kompetensi

pelaksana Kurang Baik dalam memberikan pelayanan, 25 atau 34% menyatakan kompetensi pelaksana Baik dalam memberikan pelayanan, sedangkan 46 atau 62% 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	3	4%
3	Baik	25	34%
4	Sangat Baik	46	62%
Jumlah		74	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan IV 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 28 atau 38% mengatakan Perilaku pelaksana Baik dalam memberikan pelayanan dan 46 atau 62% 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	0	0%
3	Baik	28	38%
4	Sangat Baik	46	62%
Jumlah		74	0

Sumber : Data primer diolah Triwulan IV Tahun 2024



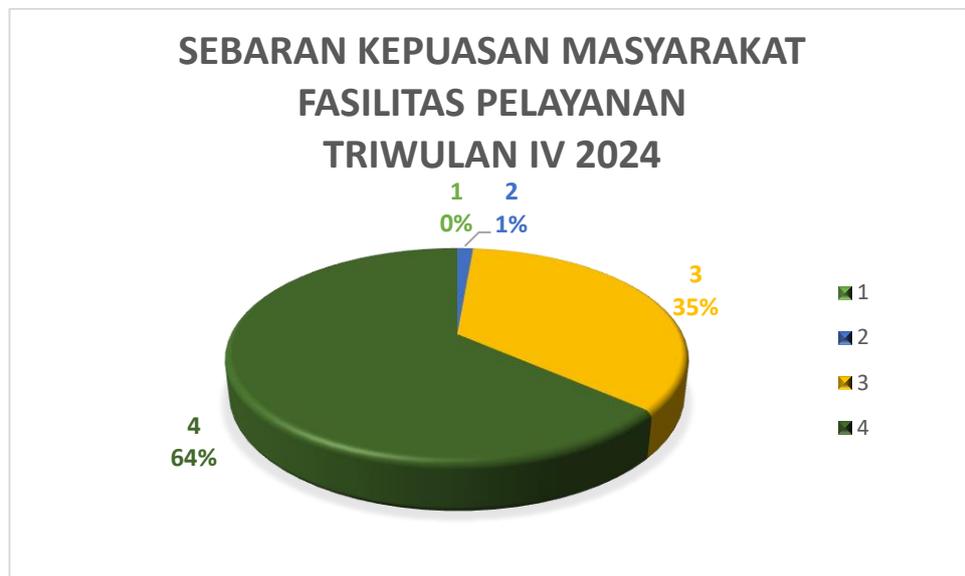
**Gambar 9. Perilaku Pelaksana**

*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, 26 responden atau 35% masyarakat memberikan jawaban bahwa pengaduan, saran dan masukan Baik sedangkan 47 atau 64% 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	0	2.5%
2	Kurang Baik	1	1%
3	Baik	26	35%
4	Sangat Baik	47	64%
Jumlah		74	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan IV 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 difasilitasi agar pengaduan tersebut dapat tertangani dengan baik. Hasil responden pada Balai Besar KIPM Jakarta I menunjukkan bahwa 28 atau 38% masyarakat memberikan jawaban bahwa pengaduan, saran dan masukan Baik sedangkan 46 atau 62% 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	28	38%
4	Sangat Baik	46	62%
Jumlah		40	100,00

Sumber : Data primer diolah Triwulan IV 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 2 (Sistem, Mekanisme, Prosedur pelayanan ) dan unsur terendah unsur 6 kecepatan respon pelayanan. Dibandingkan dengan Triwulan III Tahun 2024, nilai SKM turun dikarenakan penggunaan 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
Melakukan Evaluasi Standar Pelayanan (SP) yang sudah melakukan pembaharuan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat	Rencana tindak lanjut terkait standar pelayanan akan dikoordinasikan dengan rencana kegiatan dengan SKIPM Merak sebagai satker Induk
Semua sesuai, Namun apakah untuk biayanya dapat diturunkan	Biaya sesuai dengan PP 85 Tahun 2021, untuk ini sudah tidak ada pengujian organoleptik sesuai dengan Permen 33/2024
baiknya ada petugas khusus untuk merespon permintaan pengajuan validasi di sistem mpoksiti.	Akan dilaksanakan evaluasi terhadap jadwal petugas piket
sangat baik untuk pelayanan dan kecepatan respon, hanya kurang di saat pembayaran billing. kadang harus menunggu 1x24 jam baru link pembayaran keluar. itu menghambat kerja forwarder saat mau ekspor	Dilaksanakan evaluasi terhadap kinerja petugas PNBP
Mohon informasikan jika ada perubahan dalam sistem ppk online jauh2 hari, supaya tidak menghambat ketika akan login dan mengupload dokumen. Selebihnya semuanya sangat baik. Terima kasih	Menjadi bahan evaluasi terhadap downtime PPK Online
Buatkan sinkron antara sister karoline dengan inputan di mpok siti	Dalam proses koordinasi, dikarenakan adanya system baru yaitu siap mutu

### 4.3. Tren Nilai SKM

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada Triwulan IV Tahun 2024 dengan hasil nilai SKM sebesar 90.65 mengalami kenaikan sejumlah 86.37 poin.

## BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

4.1. Tabel. 12. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas/ Unsur	KRITIK/SARAN	Progam Kegiatan	Waktu
1	Piket Regu	Tolong diatur waktunya agar pada saat pergantian regu pelayanan dapat terus berjalan dan tidak terhenti mengingat jam tersebut merupakan jam2 krusial untuk keberangkatan ekspor	Sosialisasi melalui zoom Dan Jadwal Piket Regu	Desember 2024

## Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV 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-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai yang diberikan terhadap unsur pelayanan yang dilaksanakan oleh Balai Besar KIPM Jakarta I masih ada yang mendapat nilai **Baik** diantaranya unsur Waktu pelayanan. Berbagai upaya telah ditindaklanjuti dengan 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



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

-  @bkipmjakarta1
-  @bbkipmjakarta1
-  BBKIPM Jakarta 1
-  [www.kkp.go.id/bbkipmjakarta1](http://www.kkp.go.id/bbkipmjakarta1)  
[www.mpoksiti.id](http://www.mpoksiti.id)