



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN



BPPMHKP

# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II

# 2024

## KATA PENGANTAR

Tahun 2024 telah mencapai akhir Triwulan II, puji dan syukur kita panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya bagi kita semua hingga saat ini.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan (BPPMHKP) Lampung Triwulan II Tahun 2024 ini disusun sebagai bukti kerja atau rekaman kegiatan yang telah dilakukan di BPPMHKP Lampung, selaku Otoritas Kompeten Kementerian Kelautan dan Perikanan. Laporan ini merupakan hasil penilaian Periode Bulan April s.d Juni Tahun 2024.

Kami sangat mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan BPPMHKP Lampung sepanjang Triwulan II Tahun 2024, sebagai langkah maju bagi kami untuk terus meningkatkan Sistem Manajemen Mutu di Balai KIPM Lampung sepanjang Tahun 2024.

Banda Lampung, Juli 2024  
Kepala,  
  
Ashari Syarif, S.Pi, M.P

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Hasil yang Diharapkan	5
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	
2.1 Ruang Lingkup	6
2.2 Tahapan Kegiatan	6
<b>BAB III HASIL SURVEI</b>	
3.1 Hasil Pengukuran Triwulan II Tahun 2024 Berdasarkan Unsur-unsur Pelayanan	14
3.2 Review Hasil Survei Triwulan II Tahun 2024 dengan Triwulan I Tahun 2024	20
3.3 Saran Responden	21
3.4 Unsur-unsur yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan	24
3.5 Unsur-unsur yang Perlu Dipertahankan	25
<b>BAB IV TINDAKAN PERBAIKAN</b>	<b>26</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran	27

## DAFTAR TABEL

### **Tabel 1**

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
----------------------------------------------------------------------------------------------------	---

### **Tabel 2**

Nilai Rata-rata Unsur dan masing-masing Unit Pelayanan	11
--------------------------------------------------------	----

### **Tabel 3**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per-unsur	14
--------------------------------------------	----

### **Tabel 4**

Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing Unsur Pelayanan	18
---------------------------------------------------------------	----

### **Tabel 5**

Perbandingan hasil pengukuran setiap unsur pelayanan indeks kepuasan masyarakat antara Triwulan II Tahun 2024 dengan Triwulan I Tahun 2024	20
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

### **Tabel 6**

Saran Responden	21
-----------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu target capaian instansi yang menyediakan jasa layanan publik, termasuk Unit Pelaksana Teknis Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan (UPT BPPMHKP) Lampung. Penilaian masyarakat terhadap standar pelayanan publik dapat menentukan citra instansi. Fungsi utama unit pelayanan publik milik pemerintah adalah melayani masyarakat, oleh karena itu pemerintah dituntut untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, melalui Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan terhadap unit penyelenggara pelayanan publik, dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah ditentukan.

### **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 TAHUN 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54/KEPMEN-KP/2022 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

### **1.3. Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan Survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

#### **1.4. Maksud dan Tujuan**

##### **A. Maksud**

Sebagai acuan bagi BPPMHKP Lampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga bisa dilakukan evaluasi serta peningkatan kualitas mutu pelayanan.

##### **B. Tujuan**

Tujuan utama penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat bagi BPPMHKP Lampung adalah untuk :

1. Memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan publik
2. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik
3. Mengetahui apabila terdapat permasalahan maupun hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik
4. Sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan
5. Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **1.5. Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodik, bermanfaat untuk :

1. Mengetahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada BPPMHKP Lampung



2. Mengetahui kekuatan maupun kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
3. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran mengenai kinerja unit pelayanan BPPMHKP Lampung.

#### **1.6. Hasil yang Diharapkan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2024 diharapkan mampu memberikan gambaran hasil capaian kinerja serta permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik BPPMHKP Lampung, dalam rentang waktu April s.d Juni 2024.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1. Ruang Lingkup**

Periode penilaian kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II dilaksanakan pada unit pelayanan BPPMHKP Lampung, berlangsung sepanjang Bulan April s.d Juni 2024.

Pengisian link survei kepuasan masyarakat Triwulan II Tahun 2024 dapat dilaksanakan setiap hari per-tanggal 01 April 2024 dan secara otomatis ditutup pada akhir periode Triwulan II, yaitu 30 Juni 2024.

#### **2.2. Tahapan Kegiatan**

Survei Kepuasan Masyarakat terdiri atas beberapa tahapan kegiatan, yaitu :

##### **2.2.1. Persiapan**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim Penanggungjawab Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT, biasanya telah ditetapkan di awal Tahun dengan Surat Keputusan Kepala BPPMHKP Lampung.

##### **2. Penyiapan Bahan**

##### **a. Kuesioner**

Kuesioner yang digunakan untuk Survei Kepuasan Masyarakat yaitu link website dari Pusat Data dan Informasi :

<http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/46>

##### **b. Bagian dari Kuesioner**

Informasi Responden Survei, meliputi :

1. Periode Survei (Triwulan, Tahun)
2. Nama Unit Pelaksana Teknis
3. Jenis Layanan
4. Usia Responden
5. Jenis Kelamin Responden
6. Pendidikan Terakhir Responden
7. Pekerjaan Responden

**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. Untuk kategori kurang diberi nilai persepsi 1, cukup diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

**d. Penetapan Responden dan Waktu Pengumpulan Data**

Responden merupakan pengguna jasa di BPPMHKP Lampung, dengan jumlah yang bisa mewakili. Waktu pengumpulan data dapat dilaksanakan mulai 01 April s.d 30 Juni 2024.

**2.2.2. Input Data / Pengisian Kuesioner**

Pengisian kuesioner dilakukan langsung melalui media elektronik oleh penerima layanan dengan mengisi link website secara online. Sosialisasi pengisian dilakukan oleh BPPMHKP Lampung melalui media whatsapp group, e-mail, maupun secara langsung pada saat pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di lapangan. Sasarannya adalah Unit Pengolahan Ikan (UPI), suplier maupun pengguna layanan lain, baik perusahaan maupun perseorangan, yang menggunakan jasa layanan BPPMHKP Lampung.

### 2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian diolah secara otomatis oleh sistem. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan & RB Nomor 14 tahun 2017. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut :

#### A. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan Survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 1. 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	Kurang
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Cukup
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data Survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

### 1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

### 2. Pengolahan secara manual

c) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 s.d 9

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per-unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini

dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

#### 1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 2. Nilai rata-rata Unsur dan masing-masing Unit Pelayanan**

<b>NO</b>	<b>Unsur SKM</b>	<b>Nilai Unsur SKM</b>
<b>1</b>	<b>Persyaratan pelayanan</b>	<b>A</b>
<b>2</b>	<b>Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan</b>	<b>B</b>
<b>3</b>	<b>Kesesuaian waktu pelayanan</b>	<b>C</b>
<b>4</b>	<b>Biaya/tarif jasa layanan</b>	<b>D</b>
<b>5</b>	<b>Kesesuaian produk pelayanan</b>	<b>E</b>
<b>6</b>	<b>Kompetensi personel</b>	<b>F</b>
<b>7</b>	<b>Sikap petugas pelayanan</b>	<b>G</b>
<b>8</b>	<b>Penanganan pengaduan</b>	<b>H</b>
<b>9</b>	<b>Fasilitas pelayanan</b>	<b>I</b>

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) \\ + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b) Mutu pelayanan (Tabel 2)
- c) Kinerja unit pelayanan (Tabel 1)

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

## 3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari mulai pengisian link, penghitungan hasil hingga pembuatan laporan diusahakan selesai pada minggu pertama triwulan berikutnya.

### 2.2.4. Penyusunan Laporan

Hasil Survei yang telah terkumpul kemudian disusun dalam bentuk laporan, yang mengandung informasi mengenai perkembangan unit pelayanan publik di lingkungan BPPMHKP Lampung. Pelaporan dilaksanakan setiap periode penilaian, yaitu setiap triwulan, artinya dalam rentang waktu 1 (satu) tahun terdapat 4 (empat) periode penilaian berikut laporannya, yaitu ;

- Periode I : Januari s.d Maret
- Periode II : April s.d Juni
- Periode III ; Juli s.d September
- Periode IV ; Oktober s.d Desember



**BAB III**  
**HASIL SURVEI**

**3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 (sembilan) Unsur Pelayanan**

**Triwulan II Tahun 2024**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Lampung Triwulan II Tahun 2024 data kuesioner berasal dari 56 responden, menghasilkan penilaian sebagai berikut :

**Tabel 3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat**

<b>Responden</b>	<b>Unsur 1</b>	<b>Unsur 2</b>	<b>Unsur 3</b>	<b>Unsur 4</b>	<b>Unsur 5</b>	<b>Unsur 6</b>	<b>Unsur 7</b>	<b>Unsur 8</b>	<b>Unsur 9</b>
1	4	3	3	3	4	4	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	3	4	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	3	4	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	3	4	4	3

Responden	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	4	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	3	4	3
21	4	4	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	3	3	4	4
28	4	3	3	3	4	3	3	3	3
29	4	3	3	3	4	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3

Responden	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	4	4	3	3	4	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	3	3	4	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	4	3	3	4	3	3	3
39	3	3	4	3	3	3	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	4	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	4	3	3	3	3	3	3
46	4	3	4	3	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	3	3	3	3
47	4	4	4	3	4	3	4	4	4

---

<b>Responden</b>	<b>Unsur 1</b>	<b>Unsur 2</b>	<b>Unsur 3</b>	<b>Unsur 4</b>	<b>Unsur 5</b>	<b>Unsur 6</b>	<b>Unsur 7</b>	<b>Unsur 8</b>	<b>Unsur 9</b>
48	3	4	3	4	3	4	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	3	3	4	3	4	4
51	4	4	4	4	4	3	4	3	4
52	4	3	3	3	3	4	3	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	3	3	3	4	4	3
56	3	4	3	4	3	4	3	4	3

Dari penilaian 56 responden diatas, dapat dihitung hasil rata-rata unsur untuk masing-masing unit pelayanan sebagai berikut :

**Tabel 4. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	3.77
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3.70
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3.64
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	3.59
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3.70
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	3.61
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.59
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3.71
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3.61

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned} & (3.77 \times 0.11) + (3.70 \times 0.11) + (3.64 \times 0.11) + (3.59 \times 0.11) + (3.70 \times 0.11) + \\ & (3.61 \times 0.11) + (3.59 \times 0.11) + (3.71 \times 0.11) + (3.61 \times 0.11) \\ & = 0.4147 + 0.4070 + 0.4004 + 0.3949 + 0.4070 + 0.3971 + 0.3949 + 0.4081 \\ & + 0.3971 = 3.6212 \end{aligned}$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

c. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar} = \mathbf{91.42}$$

b. Mutu pelayanan A

c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

### 3.2. Review Hasil Survei

#### Triwulan II Tahun 2024 dengan Triwulan I Tahun 2024

Dari uraian hasil Survei di atas, maka dapat dituliskan perbandingan hasil Survei terkini pada Triwulan II Tahun 2024 dengan survei sebelumnya Triwulan I Tahun 2024. Dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5. Perbandingan Hasil IKM Triwulan II Tahun 2024 dengan Triwulan I Tahun 2024**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	
		Triwulan II Tahun 2024	Triwulan I Tahun 2024
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	3.77	3.89
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3.70	3.84
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3.64	3.81
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	3.59	3.86
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3.70	3.81
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	3.61	3.86
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.59	3.85
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3.71	3.88
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3.61	3.83

Berdasarkan data diatas, terjadi penurunan nilai indeks pada keseluruhan sembilan unsur. Hal ini akan dianalisa serta dibahas lebih lanjut.

### 3.3. Saran Responden

Pada link SKM juga terdapat pilihan pengisian saran bagi para responden untuk mengemukakan pendapat atau memberikan saran tertentu. Untuk BPPMHKP Lampung, seluruh responden yang berjumlah 56 secara aktif memberikan saran serta tanggapan, seperti diperlihatkan pada Tabel 6 berikut :

**Tabel 6 . Saran Responden**

<b>No.</b>	<b>Saran</b>
1	Sangat baik pelayanan dan prosesnya cukup cepat tidak berbelit belit
2	Perthankan layanan terbaik
3	Sudah sangat baik, tolong dipertahankan pelayanan publik seperti ini, trims
4	Pelayanannya sudah bagus, dipertahankan
5	Tingkat Pelayanan Publik Setelah Reorganisasi BKIPM
6	Pelayanannya sudah baik dan terus ditingkatkan lagi untuk menjadi yang terbaik.
7	petugas sangat bagus, ramah, memiliki kemampuan yang sangat baik, dan memiliki penampilan yang rapih
8	sangat terbaik sekali
9	sangat mantap sekali
10	sudah sangat baik
11	Sudah sesuai prosedur dan pelayanan prima
12	Pelayanan sudah sesuai prosedur
13	Tetap dengan pelayanan prima dan cepat



No.	Saran
14	Terimakasih atas pelayanannya, super sekali
15	Sangat memuaskan untk semua
16	Pelayanan memuaskan, pertahankan dan tingkatkan
17	Terimakasih atas pelayanannya,. Sangat memuaskan.
18	terus pertahankan apa yang sudah berjalan dengan baik dan benar
19	Sangat cekatan dan ramah
20	Pelayanan sangat ramah, cepat dan mudah.
21	Lebih Meningkatkan Lagi Pelayanan Yang Sudah Baik
22	good job selalu ye
23	Sudah sangat baik
24	Pelayanan sudah baik
25	Sudah cukup baik
26	Sudah sangat baik
27	Butuh improvisasi di aplikasi untuk simpan sementara
28	Cukup baik dan bisa diimprove jadi lebih baik lagi
29	Tingkatkan kepuasan layanan konsultasi dan pengaduan dan kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi
30	Petugas memberikan respon yang baik , cepat dan jelas . Sehingga kami selaku pelaku usaha dapat terbantu dalam pengurusan izin
31	Tingkatkan lebih baik lagi.
32	Sangat puas dengan pelayanan

No.	Saran
33	Ditingkatkan lagi untuk kemudahan pengaduan/konsultasi
34	layanannya lebih ditingkatkan lagi
35	Semoga istiqomah dan makin baik
36	Tetap dipertahankan pelayanan yang sangat baik ini
37	lebih baik untuk kedepannya,
38	lebih baik untuk kedepannya,
39	Diadakan upgrade training HACCP dari BKIPM kepada perusahaan swasta
40	pertahankan apa yang sudah berjalan dengan baik dan benar
41	Semoga semakin baik
42	semoga pelayanannya semakin baik lagi kedepan
43	Semoga pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan
44	Selalu memberikan pelayanan yang terbaik
45	lebih baik lagi untuk kedepannya,
46	Good Service and Improve together
47	Semakin maju kedepannya
48	Good Service Faster
49	Dalam pemberkasan dan pengajuan ekspor sangat dipermudah, dan pelayanan dari petugas sangat ramah dan baik
50	Untuk keseluruhan baik
51	Pertahankan apa yang sudah berjalan dengan baik
52	Agar lebih ditingkatkan

No	Saran
53	Pertahankan dan lanjutkan memberi pelayanan yang terbaik
54	Layanan perlu lebih ditingkatkan lagi
55	Untuk Pelayanannya sangat bagus, dipertahankan pelayanannya
56	Pertahankan pelayanan primanya

Seluruh saran yang masuk akan menjadi bahan diskusi dalam penyusunan strategi peningkatan pelayanan, demi mendongkrak Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang akan datang.

### 3.4. Unsur-unsur yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan II Tahun 2024 ini mencapai **91.42** (kategori **Sangat Baik**), masih dalam kategori yang sama dengan Triwulan I Tahun 2024, namun secara nilai IKM turun. (Triwulan I Tahun 2024 mencapai **93.00**). Seluruh unsur mengalami penurunan, dengan nilai interval (NI) per-unsur berada pada kisaran terendah 3.61 dan yang tertinggi 3.77.

Hal ini menunjukkan bahwa unsur yang memerlukan perbaikan, meliputi keseluruhan sembilan unsur, yaitu :

- 1            **Persyaratan pelayanan**
- 2            **Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan**
- 3            **Kesesuaian waktu pelayanan**
- 4            **Biaya/tarif jasa layanan**
- 5            **Kesesuaian produk pelayanan**
- 6            **Kompetensi personel**
- 7            **Sikap petugas pelayanan**
- 8            **Penanganan pengaduan**
- 9            **Fasilitas pelayanan**

### **3.5 Unsur-unsur yang Perlu Dipertahankan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 ini meskipun mengalami penurunan pada seluruh unsur, namun masih masuk nilai interval konversi sangat baik (Tabel 1). kategori ini akan dipertahankan tim layanan BPPMHKP Lampung.

## **BAB IV**

### **TINDAKAN PERBAIKAN**

Berdasarkan uraian diatas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengalami penurunan dari **93.00** pada Triwulan I Tahun 2024 menjadi **91.42** pada Triwulan II Tahun 2024. Keduanya masuk kategori '**Sangat Baik**'

Meskipun masih masuk kategori sangat baik, penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang terjadi tetap menjadi perhatian khusus. Begitupun dengan saran-saran dari responden, apabila ada sedikit keluhan akan langsung dievaluasi serta ditindaklanjuti karena merupakan harapan langsung dari pengguna layanan.

Fokus BPPMHKP Lampung untuk Triwulan II Tahun 2024 yaitu memperbaiki capaian nilai seluruh unsur. Upaya yang dapat dilakukan antara lain :

- 1) Briefing serta monitoring langsung dari tim manajemen kepada seluruh petugas layanan, demi meningkatkan kompetensi petugas pelayanan
- 2) Sosialisasi kepada pengguna layanan, bisa berupa diskusi ringan pada saat Tim BPPMHKP melaksanakan kegiatan monitoring, inspeksi maupun kunjungan lainnya ke pengguna layanan. Petugas layanan juga menerima konsultasi sepanjang jam kerja di kantor BPPMHKP
- 3) Perawatan fasilitas pelayanan secara menyeluruh
- 4) Senantiasa menjaga kebersihan dan sanitasi lingkungan ruang pelayanan
- 5) Senantiasa menyediakan kelengkapan minuman (air, gula, kopi dan teh) bagi pengguna jasa di ruang tunggu pelayanan

**BAB V**  
**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa pada Tiwulan II Tahun 2024 ini Kualitas Pelayanan BPPMHKP Lampung telah memenuhi standar layanan, dengan capaian sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat : **91.42**  
Mutu pelayanan : **A**  
Kinerja Unit Pelayanan : **Sangat Baik**

**5.2. Saran**

Berikut uraian saran untuk mempertahankan setiap unsur, yaitu :

<b>NO</b>	<b>Unsur SKM</b>	<b>Saran</b>
<b>1</b>	<b>Persyaratan pelayanan</b>	Petugas harus senantiasa siap dengan penjelasan mengenai persyaratan layanan kepada para pengguna layanan. Hal ini dapat dilakukan setiap kali pengguna layanan datang ke UPT BPPMHKP Lampung, ataupun sebaliknya, pada saat petugas BPPMHKP Lampung berkunjung ke lokasi milik pengguna layanan.
<b>2</b>	<b>Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan</b>	Adanya restrukturisasi organisasi dari BKIPM menjadi BPPMHKP mengakibatkan terjadinya perubahan-perubahan yang harus diinformasikan kepada pengguna layanan. Proses yang terjadi membutuhkan

		bimbingan/pendampingan petugas, sehingga pengguna layanan cepat terbiasa dengan perubahan yang terjadi.
<b>3</b>	<b>Kesesuaian waktu pelayanan</b>	Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sertifikat maupun hasil uji laboratorium merupakan sesuatu yang utama. Untuk mencapai kesesuaian waktu layanan, tim manajemen harus dapat mengatur jadwal dengan tepat, selain itu kemampuan petugas dalam manajemen waktu mutlak dibutuhkan.
<b>4</b>	<b>Biaya/tarif jasa layanan</b>	Terkait biaya/tarif jasa layanan, sebenarnya saat ini sudah bukan merupakan kendala, mayoritas pengguna telah paham. Namun pengecualian khusus untuk pengguna layanan baru, diperlukan ekstra perhatian terkait pemahaman biaya/tarif jasa layanan ini.
<b>5</b>	<b>Kesesuaian produk pelayanan</b>	Untuk mencapai tujuan utama pelayanan, yaitu kesesuaian produk, dibutuhkan kemampuan traceability dari mulai permohonan masuk hingga surat keluar, yang saat ini telah berjalan dengan baik di UPT BPPMHKP Lampung. Terjadinya ketidaksesuaian produk layanan, merupakan timbal balik dari kurangnya komunikasi antara dua pihak, hal itulah yang sebisa mungkin dihindari sehingga produk layanan sesuai kebutuhan pengguna layanan.

6	<b>Kompetensi personel</b>	Unsur kompetensi personel merupakan unsur dengan nilai indeks paling rendah pada Triwulan II ini, sehingga harus menjadi perhatian khusus dari tim manajemen. Karena saat ini training eksternal terkait kompetensi petugas belum ada, briefing rutin dari tim manajemen BPPMHKP Lampung dapat menjadi alternatif perbaikan internal.
7	<b>Sikap petugas pelayanan</b>	Sikap petugas layanan juga mengalami penurunan meski tidak signifikan. Selain kecepatan tanggapan petugas, faktor <i>attitude</i> juga menentukan penilaian dari pengguna layanan terhadap petugas. Sikap yang sopan dan menyenangkan merupakan syarat spesifik bagi seorang petugas layanan, hal ini dapat selalu diingatkan dalam setiap briefing pelayanan. Petugas layanan harus dapat melakukan kontrol terhadap emosi, sehingga dapat selalu menjaga sikap dalam berbagai situasi.
8	<b>Penanganan pengaduan</b>	1. Sarana BPPMHKP Lampung dalam menangani pengaduan telah dilakukan melalui beberapa media, yaitu Instagram, Twitter serta kotak pengaduan di ruang pelayanan. Keluhan yang disampaikan melalui petugas layanan pun akan tetap ditindaklanjuti. Selain semua sarana itu, survei kepuasan masyarakat merupakan sarana lain bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan. Kedepannya informasi mengenai media pengaduan yang



		dimiliki BPPMHKP Lampung akan lebih dimaksimalkan.
<b>9</b>	<b>Fasilitas pelayanan</b>	BPPMHKP Lampung selalu mengupayakan fasilitas pelayanan yang memadai serta lingkungan yang bersih. Untuk mengakomodir pengguna layanan, telah disediakan juga anjungan untuk merokok, yang terpisah dari ruang pelayanan. Selain itu fasilitas wifi, air minum, kopi dan teh selalu tersedia demi kenyamanan para pengguna layanan BPPMHKP Lampung.