



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2024




BPPMHKP LAMPUNG



KATA PENGANTAR

Tidak terasa kita telah mencapai titik di Tahun 2024 Rangkaian puji dan syukur kita panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan (BPPMHKP) Lampung Triwulan I Tahun 2024 dapat diselesaikan pada waktunya.

Laporan ini disusun sebagai bukti kerja atau rekaman kegiatan yang telah dilakukan di BPPMHKP Lampung, selaku Otoritas Kompeten Kementerian Kelautan dan Perikanan. Laporan SKM Triwulan I Tahun 2024 ini merupakan hasil penilaian Periode Bulan Januari s.d Maret Tahun 2024.

Kami sangat mengharapkan saran dan kritik demi peningkatan kualitas. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan BPPMHKP Lampung sepanjang Triwulan I Tahun 2024, sebagai gambaran bagi kami untuk terus meningkatkan Sistem Manajemen Mutu di Balai KIPM Lampung pada Tahun 2024.

Bandar Lampung, 05 April 2024

Kepala,



Ashari Syarif, S.Pi, M.P

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| DAFTAR TABEL | iii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 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 |
| BAB II METODOLOGI PENGUKURAN | |
| 2.1 Ruang Lingkup | 6 |
| 2.2 Tahapan Kegiatan | 6 |
| BAB III HASIL SURVEI | |
| 3.1 Hasil Pengukuran Triwulan I Tahun 2024 Berdasarkan Unsur-unsur Pelayanan | 14 |
| 3.2 Review Hasil Survei Triwulan I Tahun 2024 dengan Triwulan IV Tahun 2024 | 18 |
| 3.3 Saran Responden | 19 |
| 3.4 Unsur-unsur yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan | 23 |
| 3.5 Unsur-unsur yang Perlu Dipertahankan | 23 |
| BAB IV TINDAKAN PERBAIKAN | 24 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 25 |
| 5.2 Saran | 25 |

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 Triwulan I Tahun 2024 | 17 |
|---|----|

Tabel 5

| | |
|--|----|
| Perbandingan hasil pengukuran setiap unsur pelayanan indeks kepuasan masyarakat antara Triwulan I Tahun 2024 dengan Triwulan IV Tahun 2023 | 18 |
|--|----|

Tabel 6

| | |
|-----------------|----|
| Saran Responden | 20 |
|-----------------|----|

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu target capaian Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan (BPPMHKP) Lampung. Penilaian masyarakat terhadap standar pelayanan publik dapat menentukan citra instansi, termasuk dalam hal ini instansi pemerintah. 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 pelaksanaan 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 I Tahun 2024 ini diharapkan mampu memberikan gambaran hasil capaian kinerja serta permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik BPPMHKP Lampung, dalam rentang waktu Januari s.d Maret 2024. Awal tahun merupakan titik penting dalam pencapaian target rentang selanjutnya di Tahun 2024.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

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

Pengisian link survei kepuasan masyarakat Triwulan I Tahun 2024 dapat dilaksanakan setiap hari mulai Tanggal 01 Januari s.d 31 Maret 2024 dan secara otomatis ditutup per - Tanggal 01 April 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, berupa Surat Tugas 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 Januari s.d 31 Maret 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) 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

a) 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

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

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, dalam hal ini 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 I Tahun 2024

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Lampung Triwulan I Tahun 2024 data kuesioner berasal dari 46 responden, menghasilkan penilaian sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

| Responden | Unsur 1 | Unsur 2 | Unsur 3 | Unsur 4 | Unsur 5 | Unsur 6 | Unsur 7 | Unsur 8 | Unsur 9 |
|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Responden | Unsur 1 | Unsur 2 | Unsur 3 | Unsur 4 | Unsur 5 | Unsur 6 | Unsur 7 | Unsur 8 | Unsur 9 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Responden | Unsur 1 | Unsur 2 | Unsur 3 | Unsur 4 | Unsur 5 | Unsur 6 | Unsur 7 | Unsur 8 | Unsur 9 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |

Dari penilaian 46 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 | 3.89 |
| 2 | Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami | 3.84 |
| 3 | Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan | 3.81 |
| 4 | Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan | 3.86 |
| 5 | Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan | 3.81 |
| 6 | Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan | 3.86 |
| 7 | Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan | 3.85 |
| 8 | Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik | 3.88 |
| 9 | Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia | 3.83 |

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

$$\begin{aligned}
 & (3.89 \times 0.11) + (3.84 \times 0.11) + (3.81 \times 0.11) + (3.86 \times 0.11) + (3.81 \times 0.11) + \\
 & (3.86 \times 0.11) + (3.85 \times 0.11) + (3.88 \times 0.11) + (3.83 \times 0.11) \\
 & = 0.4279 + 0.4224 + 0.4191 + 0.4246 + 0.4191 + 0.4246 + 0.4235 + 0.4268 \\
 & + 0.4213 = 3.8093
 \end{aligned}$$

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar} = 93.00$$
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

3.2. Review Hasil Survei

Triwulan I Tahun 2024 dengan Triwulan IV Tahun 2023

Dari uraian hasil Survei di atas, maka dapat dituliskan perbandingan hasil Survei Triwulan I Tahun 2024 dengan Triwulan IV Tahun 2023. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Perbandingan Hasil IKM Triwulan I Tahun 2024 dengan Triwulan IV Tahun 2023

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR PELAYANAN | |
|-----|---|-----------------------|------------------------|
| | | Triwulan I Tahun 2024 | Triwulan IV Tahun 2023 |
| 1 | Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami | 3.89 | 3.61 |
| 2 | Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami | 3.84 | 3.63 |
| 3 | Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan | 3.81 | 3.58 |
| 4 | Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan | 3.86 | 3.63 |

| | | | |
|----------|---|------|------|
| 5 | Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan | 3.81 | 3.61 |
| 6 | Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan | 3.86 | 3.42 |
| 7 | Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan | 3.85 | 3.55 |
| 8 | Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik | 3.88 | 3.64 |
| 9 | Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia | 3.83 | 3.55 |

Keterangan :

warna ungu menunjukkan peningkatan nilai interval

Tabel diatas merupakan perbandingan hasil pengukuran setiap unsur pelayanan indeks kepuasan masyarakat (IKM) antara Triwulan I Tahun 2024 dengan Triwulan IV Tahun 2023. Berdasarkan data diatas, dari 9 (sembilan) unsur, seluruhnya menunjukkan peningkatan nilai indeks secara signifikan.

3.3. Saran Responden

Pada link SKM juga terdapat pilihan pengisian saran bagi para responden yang ingin mengemukakan pendapat atau memberikan saran tertentu. Untuk BPPMHKP Lampung, dari keseluruhan 46 responden, seluruh responden secara aktif memberikan saran serta tanggapan, seperti diperlihatkan pada Tabel 6 berikut :

Tabel 6 . Saran Responden

| No. | Saran |
|------------|--|
| 1 | Sangat puas dengan pelayanan BKIPM lampung |
| 2 | Pertahankan pelayanan prima |
| 3 | Pertahankan pelayanan prima |
| 4 | Pertahankan pelayanan prima |
| 5 | Pertahankan pelayanan prima |
| 6 | Pertahankan pelayanan prima |
| 7 | Tingkatkan pelayanan prima |
| 8 | Pertahankan pelayanan prima |
| 9 | Pelayanan sangat baik, pertahankan pelayanan prima |
| 10 | Pertahankan pelayanan prima |
| 11 | Pelayanan yang diterima sangat baik, pertahankan pelayanan prima |
| 12 | Tingkatkan pelayanan prima |
| 13 | Pelaksanaan bagus, aplikasi bagus, tingkatkan |
| 14 | Mantab dan lanjutkan |
| 15 | Kegiatan ini sangat membantu dan |

| | |
|----|---|
| | dibutuhkan masyarakat |
| 16 | tingkatkan kualitas pelayanan |
| 17 | Dipertahankan pelayanan sangat baik ini |
| 18 | SEMOGA PELAYANAN YANG DIBERIKAN BISA LEBIH BAIK LAGI |
| 19 | surat keterangan hasil surveilen tidak dapt ditemukan d sistem honest |
| 20 | Baik Amanah Cekatan |
| 21 | Pertahankan dan tingkatkan |
| 22 | Pelayanan nya on time, kapan saja dibutuhkan selalu standby di kantor.. BKIPM Lampung top |
| 23 | Pelayanan sudah baik, semoga lebih baik lagi. |
| 24 | semoga semakin maju dan semakin berkembang |
| 25 | Tingkatkan selalu pelayanannya |
| 26 | Sangat profesional, cekatan dan cepat dlm memberikan pelayanan kepada kami. Terima kasih smoga bs diperthankan. |
| 27 | Saran, diadakan upgrade training HACCP di BKIPM (off line / on line) |

| | |
|----|--|
| 28 | Pertahankan dan tingkatkan performa pelayanan |
| 29 | pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi |
| 30 | Selalu tetap memberikan pelayanan yg prima terhadap UPI ...dan selalu tetap semangat |
| 31 | Semoga semakin baik dalam pelayanan |
| 32 | Perbarui Inovasi dan sempurnakan pelayanan |
| 33 | Sudah sesuai standard |
| 34 | Tetap fokus menjalankan amanah |
| 35 | Semoga pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan |
| 36 | Sangat mudah dimengerti dan mudah dipahami |
| 37 | Atas laporan masuk, sdh responsif, semoga kedepan nya bisa lebih fast respon.. dan solutif |
| 38 | Sudah sangat baik |
| 39 | Pertahankan kemudahan pelayanan |
| 40 | Layanan terbaik , semakin terus ditingkatkan |

| | |
|----|----------------------------------|
| 41 | Tolong di pertahankan |
| 42 | Kinerja di pertahankan |
| 43 | Good Service and friendly |
| 44 | Pertahankan performa yang ada |
| 45 | Mantap,Mudah dan Sangat Membantu |
| 46 | semangat maju terus |

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 I Tahun 2024 ini menyentuh angka **93.00** (kategori **Sangat Baik**), cukup jauh melebihi nilai Triwulan IV Tahun 2023 yang mencapai **90.39** (kategori **Sangat Baik**). Seluruh unsur mengalami peningkatan, dengan nilai interval (NI) per-unsur berada pada kisaran terendah 3.81 dan yang tertinggi 3.89.

3.5 Unsur-unsur yang Perlu Dipertahankan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 ini meningkat secara keseluruhan, dapat dilihat dari nilai interval yang meningkat pada 9 (sembilan) unsur penilaian, kesembilan unsur inilah yang perlu dipertahankan.

BAB IV

TINDAKAN PERBAIKAN

Berdasarkan uraian diatas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan cukup signifikan dari **90.39** pada Triwulan IV Tahun 2023 menjadi **93.00**. Keduanya masuk kategori '**Sangat Baik**'

Selain fokus pada mempertahankan nilai indeks setiap unsur, perlu diperhatikan pula saran-saran dari responden. Saran ini langsung dievaluasi serta ditindaklanjuti karena merupakan harapan langsung dari pengguna jasa.

Fokus BPPMHKP Lampung untuk Triwulan II Tahun 2024 yaitu mempertahankan pencapaian pada kategori Sangat Baik, sekaligus berupaya meningkatkan Nilai Interval setiap unsur. Upaya yang dapat dilakukan antara lain :

- 1) Internal Training demi menjaga kompetensi petugas pelayanan
- 2) Sosialisasi kepada pengguna layanan, bisa berupa diskusi dalam lingkup kecil (*coffee morning*)
- 3) Perawatan fasilitas pelayanan secara berkelanjutan
- 4) Senantiasa mengutamakan kebersihan dan sanitasi lingkungan
- 5) Memperbaharui serta melengkapi fasilitas pelayanan
- 6) Senantiasa menyediakan minuman (gula, kopi dan teh) bagi pengguna jasa di pelayanan

Mempertahankan pencapaian tentu saja menjadi tugas yang tidak kalah berat, sehingga dibutuhkan kerjasama yang baik diantara seluruh petugas pelayanan, sekaligus komunikasi yang senantiasa terjaga dengan pengguna layanan BPPMHKP Lampung.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa pada Tiwulan I Tahun 2024 ini Kualitas Pelayanan BPPMHKP Lampung telah sesuai standar dengan memuaskan, yaitu dengan capaian sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat : **93.00**
Mutu pelayanan : **A**
Kinerja Unit Pelayanan : **Sangat Baik**

5.2. Saran

Berikut uraian saran untuk mempertahankan setiap unsur, yaitu :

| NO | Unsur SKM | Saran |
|-----------|---|--|
| 1 | Persyaratan pelayanan | Petugas pelayanan mempertahankan efektivitas, melalui pemberian pemahaman mengenai persyaratan pelayanan kepada para pengguna layanan |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan | Prosedur yang ada saat ini merupakan prosedur yang telah dimodifikasi sedemikian rupa sehingga memudahkan pengguna layanan. Prosedur ini telah dipahami dengan baik oleh pengguna layanan, namun sosialisasi tetap diperlukan bagi pengguna layanan baru |

| | | |
|---|------------------------------------|---|
| 3 | Kesesuaian waktu pelayanan | Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan maupun hasil uji laboratorium dari tahun ke tahun memang rentan, karena terkait dengan jumlah kegiatan serta sampel yang masuk di laboratorium, yang perlu disesuaikan dengan jadwal pelayanan serta petugas piket layanan. Kemampuan petugas layanan dalam manajemen waktu mutlak dibutuhkan. |
| 4 | Biaya/tarif jasa layanan | Pada masa sebelumnya, masih seringkali terjadi kesalahpahaman mengenai biaya. Namun sekarang berhasil diatasi setelah dilaksanakan sosialisasi berkelanjutan |
| 5 | Kesesuaian produk pelayanan | Kesesuaian produk menjadi prioritas petugas layanan. Untuk mencapai hal ini dibutuhkan kemampuan traceability dari mulai permohonan masuk hingga surat keluar, selain itu komunikasi yang baik secara dua arah antara petugas layanan dan pengguna layanan sangat penting |
| 6 | Kompetensi personel | Training berkelanjutan harus terus menjadi target capaian, baik internal training maupun training yang melibatkan pihak eksternal |
| 7 | Sikap petugas pelayanan | Faktor lain yang menentukan kualitas layanan adalah keramahan petugas layanan (<i>attitude</i>). Sikap yang sopan, ramah dan bersahabat merupakan syarat spesifik bagi seorang petugas layanan |

| | | |
|---|-----------------------------|--|
| 8 | Penanganan pengaduan | Penanganan pengaduan selama ini telah dilakukan secara maksimal, dan perlu dipertahankan keberlanjutannya |
| 9 | Fasilitas pelayanan | BPPMHKP Lampung harus selalu mengupayakan fasilitas pelayanan yang update, memadai serta lingkungan yang bersih. Selain itu apabila memungkinkan, rutin disisihkan anggaran tahunan untuk perawatan dan pembaharuan fasilitas di ruang pelayanan |