

**LAPORAN SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN II**

**PADA  
STASIUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN  
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN  
PADANG  
2024**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan(melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat.

Atas pemikiran tersebut maka Stasiun KIPM Padang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Badan Karantina Ikan Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan khususnya unit pelayanan Stasiun KIPM Padang dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu dan kami mohon agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan dan kekurangan dalam pelayanan yang kami berikan.



**Padang, 5 Juli 2024**

**Kepala Stasiun KIPM Padang**

**IVONILA ETRIS**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1... Latar Belakang .....	1
1.2... Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.3... Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA.....</b>	
2.1. Pelaksanaan SKM .....	6
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
3.1. Jumlah Responden SKM .....	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV ANALIS HASIL SKM</b>	
4.1. Review Hasil Survei dengan hasil pada triwulan sebelumnya...	12
4.2. Unsur-unsur yang Perlu dilakukan Tindakan Perbaikan.....	12
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan .....	13
5.2 Rekomendasi .....	13

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tahapan Survei .....	6
-------------------------------	---

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	..... 9
Tabel 2	Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat .....10 (IKM) 9 Unsur Pelayanan	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat diberbagai aspek. Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan,

sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat.

Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2020 ini Tim Survei dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun KIPM kelas Padang telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakaukan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya

Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004} tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.



### 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang , Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan public.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

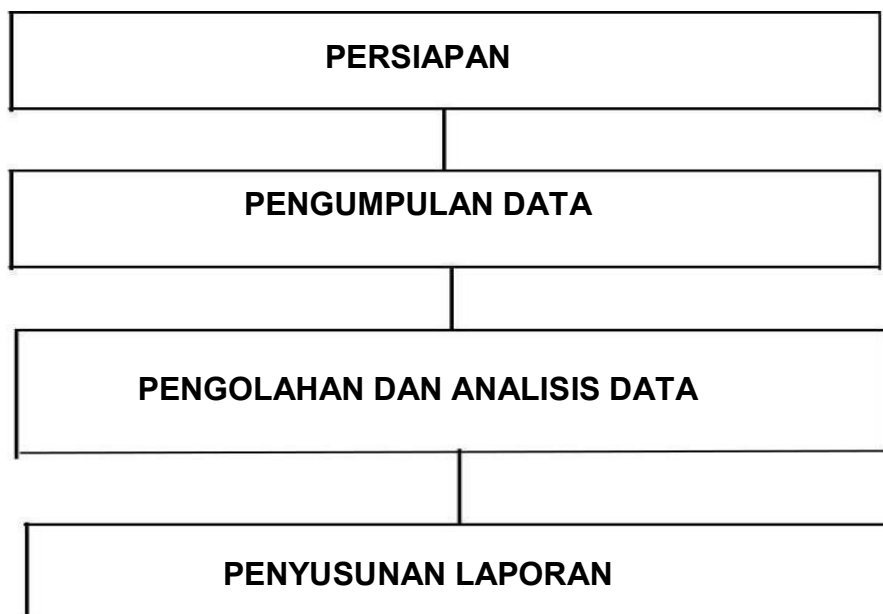
## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat untuk triwulan ke II dilaksanakan pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Padang pada bulan April - Juni 2024 menggunakan elektronik SKM (e-survey SKM), masyarakat/pengguna jasa untuk dapat menyatakan persepsi atas kepuasan layanan dapat mengakses Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat dengan alamat: <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/35> oleh responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut:



**Gambar 1. Tahapan Survey**

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data SKM**

Lokasi pengumpulan data SKM dilakukan di unit Pelayanan Stasiun KIPM Padang. Pengguna jasa yang datang untuk pengurusan Sertifikat Kesehatan Ikan akan diminta untuk mengisi survei dengan melakukan scanning barcode yang tersedia di ruang pelayanan. Selanjutnya dilakukan pengumpulan dan analisa data survei yang merupakan nilai dari SKM Stasiun KIPM Padang.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survey Kepuasan Masyarakat di Stasiun KIPM Padang dilakukan pada saat Pengguna Jasa telah menerima layanan Sertifikasi Kesehatan Ikan. Waktu layanan setiap hari dari jam 05.00 pagi sampai jam 17.00 sore. Pengguna Jasa diminta untuk melakukan pengisian SKM melalui Barcode atau link <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/35> yang sudah tersedia di Ruang Pelayanan Stasiun KIPM Padang

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat di sesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Kreji and Morgan (1970).

## **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **3.1. Jumlah Responden SKM**

Jumlah responden SKM pada triwulan II ini adalah 6 responden. Jumlah ini lebih sedikit dibanding triwulan sebelumnya. Hal ini disebabkan karena penataan organisasi yang terjadi sehingga untuk jenis layanan yang diberikan SKIPM Padang pun dilakukan penyesuaian dari yang sebelumnya terdapat 10 (sepuluh) jenis layanan yang diberikan oleh SKIPM Padang menjadi hanya 3 (tiga) jenis layanan saja dengan akan dilakukannya perubahan SOTK UPT BKIPM menjadi BPPMHKP.

#### **3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Unsur Layanan)**

Dari keseluruhan kuesioner (6 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Hasil pengukuran berpedoman pada 9 Unsur Pelayanan Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Unsur pelayanan tersebut adalah :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (kemudahan prosedur)
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Kesesuaian produk
- f. Kecepatan respon
- g. Kemudahan fitur
- h. Layanan konsultasi dan pengaduan
- i. Kualitas isi (konten)

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**.

Berikut ini adalah kategorisasi mutu pelayanan yang memuat nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, nilai persepsi dan kinerja unit yang digunakan sebagai dasar dalam penetapan standar pelayanan.

**Tabel 1.**

**Nilai Persepsi, Nilai Interval,, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai persepsi dari unsur pelayanan terbagi atas 4 (empat) kategori yaitu kategori 1,2,3 dan 4. Dari nilai persepsi tersebut, maka kinerja unit pelayanan dikategorikan sebagai tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Kategori ini juga dapat dinyatakan sebagai mutu pelayanan yang terdiri dari A,B, C dan D. Masing masing kategori tersebut dikelompokkan dengan nilai interval. Nilai ini merupakan acuan untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selanjutnya nilai interval dikonversikan lagi untuk mendapatkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

**Tabel 2**  
**Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**(IKM) 9 Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	3,67
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (kemudahan prosedur)	4
3.	Waktu Penyelesaian	3,83
4.	Biaya tarif	3,83
5.	Kesesuaian produk	3,83
6.	Kecepatan respon	3,5
7.	Kemudahan fitur	3,5
8.	Layanan konsultasi dan pengaduan	4
9.	Sarana dan prasaranan (kualitas isi / konten).	3,5

Dari Tabel 2 terlihat bahwa setiap unsur SKM yang dinilai memiliki nilai yang hampir sama dimana berkisar antara 3.00 – 4.00. Artinya tidak ada perbedaan yang begitu signifikan antara unsur unsur pelayanan yang dinilai. Hasil penilaian disetiap unsur terletak pada interval dengan nilai persepsi 4. Sehingga dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut berada pada interval mutu pelayanan sangat baik. Nilai rata rata dari hasil survei tersebut 4.00. Setelah nilai ini dikonversi maka didapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu **93,52** Nilai ini terletak pada Interval dengan **nilai persepsi 4, mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.** Dari nilai SKM ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan di Stasiun KIPM Padang telah mampu memuaskan masyarakat.

## **BAB IV**

### **ANALIS HASIL SKM**

#### **4.1 Review Hasil Survei dengan hasil pada triwulan sebelumnya**

Untuk periode bulan Juli (Triwulan II) 2024, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Stasiun KIPM Padang mencapai indeks 93,52 sehingga mutu pelayanan di Stasiun KIPM Padang bernilai A (Sangat Baik). Sedangkan jika dibandingkan dengan periode bulan April (Triwulan I) 2024, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Stasiun KIPM Padang mencapai indeks 97,22 (Sangat Baik). Secara keseluruhan, indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Stasiun KIPM Padang periode bulan April – Juni 2024 (Triwulan II Tahun 2024) mengalami Penurunan. Jika dilakukan analisa secara lebih mendalam, penurunan terdapat pada unsur persyaratan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, kesesuaian produk, kecepatan respon, kemudahan fitur, sarana dan prasarana( kualitas isi/ konten). Hal ini disebabkan karena adanya pemisahan organisasi dari SKIPM Padang menjadi BKHIT dan BPPMHKP sehingga belum ada kejelasan instansi yang melayani pengurusan ekspor Dimana saat ini kedua instansi tersebut bisa melayani ekspor produk perikanan yang menyebabkan ada kebingungan pada pengguna jasa.

#### **4.2. Unsur-unsur yang Perlu dilakukan Tindakan Perbaikan**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu unsur kecepatan respon, kemudahan fitur, sarana dan prasarana( kualitas isi/ konten).



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu: pada 9 unsur pelayanan = 93,52 (Sangat Baik).
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah sistem, mekanisme dan prosedur (kemudahan prosedur) dan layanan konsultasi dan pengaduan
- c. Tidak ada nilai unsur pelayanan yang kurang baik, karena nilai terendah yang di dapatkan adalah 3,5 (baik).

#### **5.2 Rekomendasi**

Tidak terdapat Kritik dan ataupun saran terkait Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan SKIPM Padang dengan menggunakan elektronik SKM (e-survey SKM) melalui akses terhadap Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat dengan alamat: <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/35> (SI SUSAN KKP) oleh responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Stasiun KIPM Padang.