



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat  
Triwulan IV - 2024



**Stasiun KIPM Kupang**  
Tahun 2024

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan petunjuk-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Stasiun KIPM Kupang Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Stasiun KIPM Kupang ini dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/pengguna jasa dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Masyarakat/pengguna jasa Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan.

Diharapkan laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan, peningkatan dan pengambilan kebijakan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan di masa yang akan datang, khususnya dilingkup Stasiun KIPM Kupang.

Kami sadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat kami harapkan guna perbaikan-perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (Umpan Balik Masyarakat) terhadap pelayanan Stasiun KIPM Kupang ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Kupang.

Kupang, 02 Januari 2025

Kepala,



Ridwan, S.St.Pi.

NIP. 19780725 200502 1 001

## **RINGKASAN**

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT / PENGGUNA JASA BADAN  
PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN  
PERIKANAN TERHADAP PELAYANAN YANG DI  
STASIUN KIPM KUPANG  
TAHUN 2024  
TRIWULAN IV**

### **1. DASAR ACUAN SURVEI :**

- a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/14/ 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- b. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.54/MEN/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan.

### **2. MAKSUD :**

Untuk mengukur dan mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Kupang yang merupakan Unit Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.

### **3. TUJUAN :**

- + Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa
- + Untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Masyarakat/pengguna jasa Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan.

### **4. HASIL :**

- + Indeks Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa terhadap pelayanan oleh Stasiun KIPM Kupang :  
**89,68 %**
- + Tingkat Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa adalah **"A"** atau **SANGAT BAIK.**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>RINGKASAN</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Dasar Pelaksanaan SKM.....	3
1.3.Maksud dan Tujuan .....	4
<b>II. PENGUMPULAN DATA SKM</b>	
2.1.Pelaksana SKM .....	5
2.2.Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3.Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4.Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5.Penentuan Jumlah Responden.....	7
<b>III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
3.1.Jumlah Responden SKM .....	8
3.2.Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
<b>IV. ANALISIS HASIL SKM</b>	
4.1 Analisis Permasalahan Layanan .....	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3. Tren Nilai SKM.....	12
<b>V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	
Tindak Lanjut SKM .....	17
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
Kesimpulan.....	18
<b>LAMPIRAN</b> .....	19

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Sesuai Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: PER.54/MEN/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis

Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan, Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SKIPM) Kupang merupakan UPT Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya lebih bersifat kepada pelayanan masyarakat atau publik. Pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat yang melalulintaskan produk perikanan baik yang dilakukan oleh badan usaha maupun perorangan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Stasiun KIPM Kupang harus senantiasa menerapkan ketentuan-ketentuan karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan. Pelayanan tersebut diberikan dalam rangka memenuhi persyaratan pengiriman komoditi perikanan di daerah atau negara tujuan dan untuk memverifikasi persyaratan karantina dan pengendalian mutu bagi pemasukan komoditi perikanan ke wilayah Provinsi Kupang.

## 1.2. Dasar Pelaksanaan SKM

Dasar hukum pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa di Stasiun KIPM Kupang adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku di Kementerian Kelautan dan Perikanan
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 33 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri KKP No.32 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan KKP.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: PER.54/MEN/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan.
6. Surat Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan, BKIPM Nomor B.365/BKIPM.4/TU.330/III/2023 tertanggal 16 Maret 2022 perihal Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik BPPMHKP.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Kegiatan yang bertujuan untuk mengukur dan mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat / Pengguna Jasa Stasiun KIPM Kupang bermanfaat untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Masyarakat/Pengguna Jasa Stasiun KIPM Kupang.

Penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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. Diketuainya kekurangan atau kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
4. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan SKIPM Kupang
6. Diketuainya Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik SKIPM Kupang.



## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1. Pelaksana SKM**

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Tim yang telah dibentuk yaitu :

1. Pengarah : Kepala SKIPM Kupang
2. Ketua : Tim Kerja Penerapan Standar dan Metode Uji Kesehatan Ikan, Mutu dan keamanan Hasil Perikanan
3. Sekretaris : Achmad Efendi, S.Pi
4. Anggota : Tim Pelayanan

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan link kuesioner SKM secara online maupun langsung melalui scan barcode kepada masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan sertifikasi dan pengujian di laboratorium secara langsung terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Melalui website e-SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan, melalui link e-SKM <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/40>

Sedangkan bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai

persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai Survey Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM dan Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.59	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.06	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.06 – 3.53	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.53 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Stasiun KIPM Kupang dilaksanakan di Unit Pelayanan Stasiun KIPM Kupang baik di kantor pusat, maupun di tempat unit pengolahan ikan (UPI).

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV di SKIPM Kupang dilaksanakan pada bulan Oktober - Desember tahun 2024.

### 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Kupang. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau telah mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Kupang. Sehingga jumlah responden adalah seluruh pengguna layanan yang telah mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Kupang.

### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan website e-SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan, melalui link e- SKM <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/40> sebanyak 63 responden telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV Tahun 2024 pada Unit Pelayanan Stasiun KIPM Kupang.

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

Rekapitulasi data hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unsur pelayanan adalah sebagaimana Tabel 2 berikut :

Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat 9 Unsur Pelayanan Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
		SKM	Mutu
1	Persyaratan Layanan	3.59	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3.63	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3.54	Sangat Baik
4	Kejelasan Informasi Tarif	3.62	Sangat Baik
5	Produk layanan	3.60	Sangat Baik
6	Kemampuan Petugas	3.52	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	3.60	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan	3.59	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.59	Sangat Baik

Dari tabel tersebut, 9 unsur penilaian memiliki nilai sangat baik dimulai dari prosedur pelayanan (3.63), kejelasan informasi dan tarif (3.62), produk layanan (3.60), perilaku pelaksana (3.60), persyaratan layanan (3.59), penanganan pengaduan (3.60), sarana dan prasarana (3.60), waktu pelayanan (3.54) dan kemampuan petugas (3.52). Angka ini menunjukkan bahwa semua unsur penilaian Survei Kepuasan Masyarakat SKIPM Kupang sangat memuaskan bagi pengguna jasa.

Jika dibandingkan dengan penilaian pada triwulan III tahun 2024 dengan nilai terendah adalah waktu pelayanan dan kemampuan petugas (3.64), pada triwulan IV tahun 2024 kejelasan mengenai waktu pelayanan dan kemampuan petugas yang disampaikan melalui morning briefing/sosialisasi masih mengalami penurunan (3.54 dan 3.52), sehingga diperlukan pelatihan eksternal kepada petugas. Berikut disajikan perbandingan nilai unsur pelayanan pada SKM pada Triwulan I tahun 2024 dengan Triwulan IV tahun 2024 (Tabel 3 dan Gambar 1).

Dari data tersebut diatas yang diberikan oleh 63 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV Tahun 2024, nilai persepsinya diatas angka 3 (tiga). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Kupang secara umum telah mencerminkan tingkat pelayanan yang baik. Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh angka **89.68 %** maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Stasiun KIPM Kupang adalah "**SANGAT BAIK**".

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Tabel 3. Perbandingan Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2024 dengan Triwulan III Tahun 2024 Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	TW III 2024	TW IV 2024	Perubahan
1	Persyaratan layanan	3.74	3.59	0.15
2	Prosedur pelayanan	3.71	3.63	0.08
3	Waktu pelayanan	3.64	3.54	0.10
4	Kejelasan Informasi Tarif	3.74	3.62	0.12
5	Produk layanan	3.71	3.60	0.11
6	Kemampuan petugas	3.64	3.52	0.12
7	Perilaku pelaksana	3.70	3.60	0.10
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.73	3.59	0.14
9	Sarana prasarana	3.70	3.59	0.11
	Rerata			
	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	92.50	89.68	2.82

##### a. Tingkat Kepuasan A (Sangat Baik)

Hasil nilai SKM Tahun 2024 di Stasiun KIPM Kupang, pada Triwulan IV diperoleh semua unsur dengan kategori Sangat Baik dengan nilai waktu prosedur pelayanan (3.63), kejelasan informasi dan tarif (3.62), produk layanan (3.60), perilaku pelaksana (3.60), persyaratan layanan (3.59), penanganan pengaduan (3.60), sarana dan prasarana (3.60), waktu pelayanan (3.54) dan kemampuan petugas (3.52).

Sedangkan pada Triwulan III tahun 2024 juga diperoleh 9 unsur kategori Sangat Baik yaitu persyaratan layanan (3.74), kejelasan informasi dan tarif (3.74), penanganan pengaduan pengguna layanan (3.73), prosedur pelayanan (3.71), produk

layanan (3.71), perilaku pelaksana (3.70), produk layanan (3.71), waktu pelayanan (3.64), dan kemampuan petugas (3.64).

Semua unsur dalam kategori sangat baik tersebut memberikan dampak positif terhadap Organisasi khususnya bidang pelayanan Sertifikasi dan Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan di SKIPM Kupang.

**b. Tingkat Kepuasan B (Baik)**

Hasil nilai SKM Tahun 2024 di Stasiun KIPM Kupang pada Triwulan IV tidak terdapat unsur merupakan kategori B (Baik).

**c. Tingkat Kepuasan C (Kurang Baik)**

Hasil nilai SKM Tahun 2024 di Stasiun KIPM Kupang pada Triwulan IV tidak terdapat unsur dengan kategori C (Kurang Baik).

**d. Tingkat Kepuasan D (Tidak Baik)**

Hasil nilai SKM Tahun 2024 di Stasiun KIPM Kupang pada Triwulan IV tidak terdapat unsur dengan kategori D (Tidak Baik).

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka rerata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kinerja pelayanan Stasiun KIPM Kupang pada Triwulan IV tahun 2024 memperoleh hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan kategori **A (Sangat Baik) dengan Nilai 89,68 %**.

Hasil ini dari sisi pencapaian tugas, fungsi dan wewenang telah memberikan citra yang baik dimana kegiatan Sertifikasi masih dapat berjalan dengan lancar. Namun tentunya upaya yang telah dilakukan tersebut hendaknya tetap harus ditingkatkan seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat (pengguna jasa).

#### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Terhadap hasil penilaian kepuasan masyarakat mengalami penurunan agar kedepannya diharapkan dapat mempertahankan atau bahkan dapat meningkatkan untuk mendapatkan nilai lebih baik.

#### **4.3 Tren Nilai SKM**

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun KIPM Kupang dapat dilihat melalui grafik berikut:





Gambar 1. Perubahan Tren IKM Tw III Tahun 2024 dan Tw IV Tahun 2024

Berdasarkan gambar tersebut, trend nilai masing-masing unsur IKM Stasiun KIPM Kupang pada Triwulan IV Tahun 2024 cenderung menurun pada semua unsur, jika dibandingkan dengan Triwulan III. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan organisasi pada UPT Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan, sehingga terjadi perubahan petugas layanan dengan keterbatasan jumlah SDM dan kompetensi pada sistem layanan Stasiun KIPM Kupang. IKM Stasiun KIPM Kupang Triwulan IV adalah 89,68% berkategori A dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

## V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Berikut disajikan perbandingan nilai unsur pelayanan pada SKM pada Triwulan III tahun 2024 dengan Triwulan IV Tahun 2024.

Tabel 3. Rekapitulasi Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tw III Tahun 2024 dan Tw IV Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	TW III 2024	TW IV 2024	Perubahan
1	Persyaratan layanan	3.74	3.59	0.15
2	Prosedur pelayanan	3.71	3.63	0.08
3	Waktu pelayanan	3.64	3.54	0.10
4	Kejelasan Informasi Tarif	3.74	3.62	0.12
5	Produk layanan	3.71	3.60	0.11
6	Kemampuan petugas	3.64	3.52	0.12
7	Perilaku pelaksana	3.70	3.60	0.10
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.73	3.59	0.14
9	Sarana prasarana	3.70	3.59	0.11
	Rerata			
	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	92.50	89.68	2.82

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan IV 2024

No	Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			1	2	3	4	
1.	1, 2, 3, 4,5,6,7,8,9	Melakukan sosialisasi pada saat morning briefing kepada petugas pelayanan tentang 9 unsur pelayanan				√	Kepala SKIPM Kupang, Kaur. Umum dan Para Katimja
2.	1, 2, 3, 4,5,6,7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan usulan adanya pelatihan eksternal tentang pelayanan publik untuk meningkatkan perilaku pelaksana dan kompetensi petugas.</li> <li>- Mengusulkan tambahan petugas layanan penerbitan HC</li> <li>- Melakukan sosialisasi kepada pengguna jasa dan petugas layanan terkait aturan-aturan baru tentang pelayanan penerbitan HC untuk peningkatan kompetensi petugas.</li> <li>- Mengusulkan untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang ada</li> </ul>				√	Kepala SKIPM Kupang, Kaur. Umum dan Para Katimja

Tabel 5. Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan II 2024

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>Realisasi dan Tindak Lanjut</b>
1	1, 2, 3, 4,5,6,7,8,9	Melakukan sosialisasi pada saat morning briefing kepada petugas pelayanan tentang 9 unsur pelayanan

## VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- ✚ Secara umum kualitas pelayanan SKIPM Kupang Triwulan IV tahun 2024 dipersepsikan **SANGAT BAIK (A)** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **89,68 %**.
- ✚ Unsur dengan nilai tertinggi yaitu prosedur pelayanan (3.63), kejelasan tarif dan informasi (3.62), produk layanan (3.60), dan perilaku pelaksana (3.60).
- ✚ Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah waktu pelayanan (3.54), dan kemampuan petugas (3.52).
- ✚ Dari 9 unsur pelayanan diperoleh 9 unsur dengan kategori **SANGAT BAIK**.

# LAMPIRAN

## 1. Kuisioner

← → Not secure | ptp.kip.go.id/kin/11062/

**Pertanyaan**

1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang cepat  
 Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kuualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

**Kesimpulan**

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran

**Submit Form**

\*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.