



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode Triwulan IV
Oktober s/d Desember 2024

SEKRETARIAT BPPMHKP

**BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaran berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

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 Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada triwulan IV tahun 2024 ini Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) melalui UPT nya telah melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan. 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 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit Pelayanan BPPMHKP. 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 Pelaksana Teknis BPPMHKP sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP.
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 Pelaksana Teknis BPPMHKP selain forum konsultasi publik.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
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 tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP.
9. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP.

1.4 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.5 Pengertian Umum

Sesuai pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data 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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

II. METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit Penyelenggara Pelayanan BPPMHKP yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Oktober sampai dengan November Tahun 2024 terhadap seluruh bidang pelayanan kepada pengguna jasa yang menjadi pelanggan pada Unit Penyelenggara Pelayanan BPPMHKP. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan unsur pelayanan sebagai berikut:

1. **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/Tarif**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

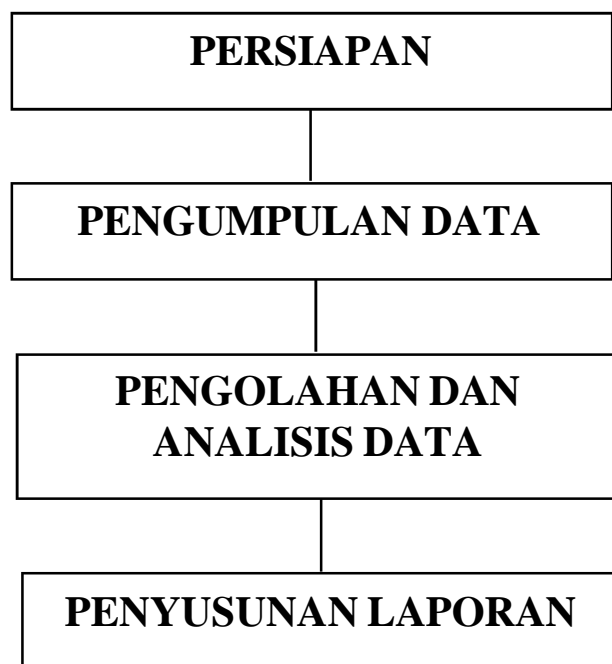
Dari 9 unsur pelayanan diatas dibuat pertanyaan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - a. Tidak sesuai.
 - b. Kurang sesuai.
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak mudah.
 - b. Kurang mudah.
 - c. Mudah.
 - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak cepat.
 - b. Kurang cepat.
 - c. Cepat.
 - d. Sangat cepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten

- c. Kompeten
- d. Sangat kompeten
- 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
- 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - a. Buruk.
 - b. Cukup.
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
- 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - a. Tidak ada.
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survei

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a) Penyiapan Bahan
 - 1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. 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 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.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP. Data yang dikumpulkan merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat yang beralamat di: <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login> dimana link tersebut dapat diakses kapan saja oleh pengguna jasa di masing masing UPT untuk penilaian kepuasan pelanggan atas layanan UPT.

Tugas UPT hanya memastikan link sudah di terima dan survei sudah diisi oleh pengguna jasa, sehingga objektivitas hasil survey dapat terjaga karena UPT hanya dapat melihat hasil tanpa mengetahui siapa yang mengisi hanya Admin pusat yang dapat mengetahui nama nama pengguna jasa yang mengisi survey.

Pengumpulan data pada Triwulan IV ini telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Juli sampai dengan minggu keempat bulan September tahun 2024.

2.2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam PERMEN PAN RB Nomor 14 tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

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

Nilai persepsi, nilai interval SKM, nilai interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25 – 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

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

III. HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan keseluruhan kuesioner yang telah diedarkan oleh 47 Unit Kerja BPPMHKP maka dilakukan pengolahan data. Data yang terkumpul dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan PERMEN PAN RB Nomor 14 tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2024 di unit layanan BPPMHKP diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan BPPMHKP Triwulan IV Tahun 2024

No.	UPT	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
1	Balai KIPM Balikpapan	35	100	A	Sangat Baik
2	Balai KIPM Ambon	8	100	A	Sangat Baik
3	Stasiun KIPM Padang	6	100	A	Sangat Baik
4	Balai KIPM Jayapura	4	100	A	Sangat Baik
5	Stasiun KIPM Tahuna	4	100	A	Sangat Baik
6	Stasiun KIPM Ternate	86	99,74	A	Sangat Baik
7	Stasiun KIPM Pekanbaru	72	98,34	A	Sangat Baik
8	Stasiun KIPM Mamuju	7	98,02	A	Sangat Baik
9	Balai KIPM Banjarmasin	32	98	A	Sangat Baik

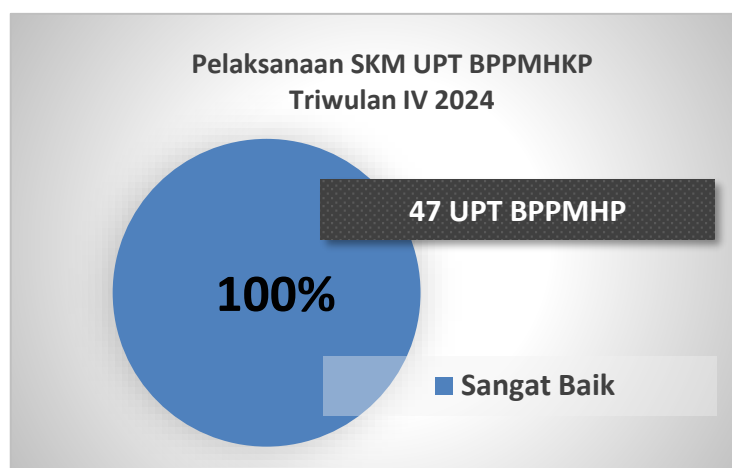
10	Stasiun KIPM Luwuk Banggai	36	97,99	A	Sangat Baik
11	Balai KIPM Mataram	23	97,71	A	Sangat Baik
12	Stasiun KIPM Pontianak	60	97,69	A	Sangat Baik
13	Stasiun KIPM Yogyakarta	13	97,44	A	Sangat Baik
14	Stasiun KIPM Batam	19	97,37	A	Sangat Baik
15	Balai KIPM Tanjung Pinang	123	96,14	A	Sangat Baik
16	Stasiun KIPM Merauke	17	96,08	A	Sangat Baik
17	Balai KIPM Semarang	73	95,74	A	Sangat Baik
18	Balai KIPM Surabaya II	102	95,59	A	Sangat Baik
19	Stasiun KIPM Jambi	22	95,58	A	Sangat Baik
20	Stasiun KIPM Bandung	25	95,44	A	Sangat Baik
21	Stasiun KIPM Cirebon	54	95,32	A	Sangat Baik
22	Stasiun KIPM Kendari	35	95,24	A	Sangat Baik
23	Stasiun KIPM Bengkulu	15	95	A	Sangat Baik
24	Stasiun KIPM Bima	32	94,97	A	Sangat Baik
25	Stasiun KIPM Pangkal Pinang	64	94,62	A	Sangat Baik
26	Balai Besar KIPM Makassar	404	94,2	A	Sangat Baik
27	Balai KIPM Entikong	32	94,1	A	Sangat Baik
28	Balai KIPM Tarakan	6	93,98	A	Sangat Baik
29	Stasiun KIPM Palangkaraya	35	93,97	A	Sangat Baik
30	Balai KIPM Manado	45	93,46	A	Sangat Baik
31	Stasiun KIPM Palembang	67	93,33	A	Sangat Baik
32	Stasiun KIPM Bau-Bau	22	93,18	A	Sangat Baik
33	Balai KIPM Jakarta II	50	92,72	A	Sangat Baik
34	Balai KIPM Denpasar	264	92,5	A	Sangat Baik
35	Balai KIPM Surabaya I	90	92,16	A	Sangat Baik
36	Stasiun KIPM Aceh	12	91,44	A	Sangat Baik
37	Balai KIPM Lampung	29	91,28	A	Sangat Baik

38	Stasiun KIPM Medan II	100	90,83	A	Sangat Baik
39	Balai Besar KIPM Jakarta I	74	90,65	A	Sangat Baik
40	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	10	90,28	A	Sangat Baik
41	Balai KIPM Medan I	36	90,05	A	Sangat Baik
42	Stasiun KIPM Gorontalo	15	89,83	A	Sangat Baik
43	Stasiun KIPM Kupang	63	89,68	A	Sangat Baik
44	Stasiun KIPM Merak	11	89,39	A	Sangat Baik
45	Stasiun KIPM Palu	6	89,35	A	Sangat Baik
46	Stasiun KIPM Sorong	76	89,07	A	Sangat Baik
47	Balai Uji Standar KIPM	43	88,82	A	Sangat Baik

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Kerja BPPMHKP: 94,89 dari 2.442 responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata SKM Triwulan IV Tahun 2024 sudah di atas target IKU yaitu nilai rata-rata SKM di 47 Satker/UPT BPPMHKP adalah $\geq 88,30$.

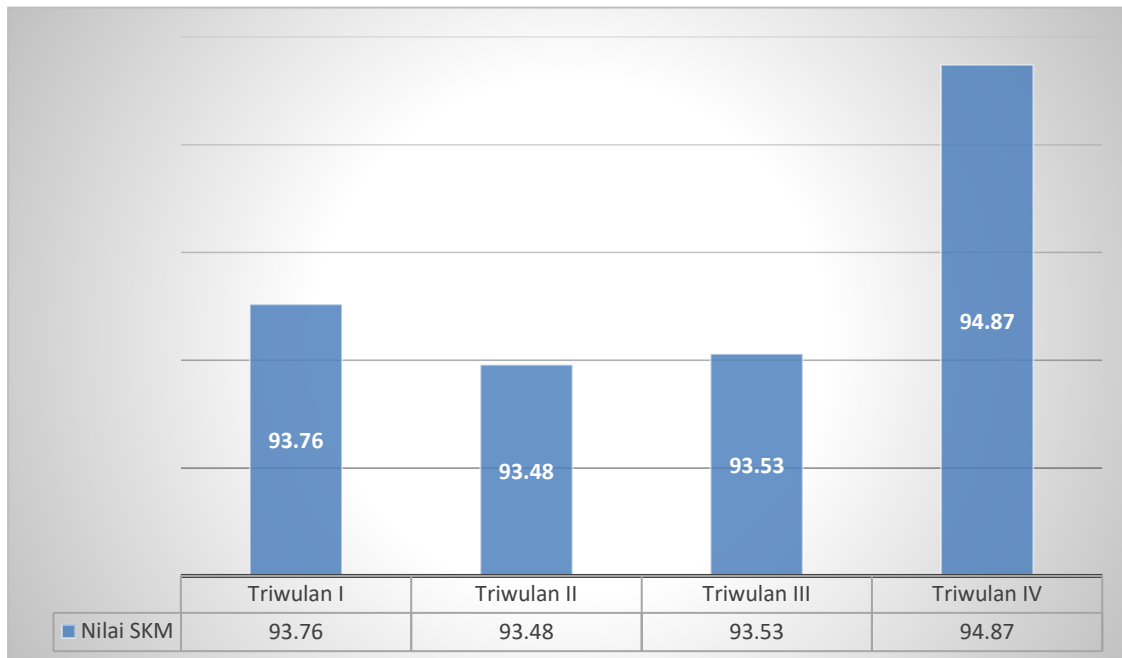
3.2 Perbandingan Perolehan Nilai SKM

Jumlah Unit Kerja BPPMHKP yang mendapat nilai SKM dengan kategori sangat baik adalah sebanyak 47 (empat puluh tujuh) Unit Kerja (seluruh UPT) BPPMHKP seperti pada Gambar 1. berikut :



Gambar 1. Jumlah Perolehan Nilai SKM di 47 Unit Kerja BPPMHKP

Berdasarkan hasil analisis jika dibandingkan dengan pencapaian periode triwulan I, II, III dan IV tahun 2024 maka nilai rata-rata nilai SKM BPPMHKP mengalami penurunan di Triwulan I ke Triwulan II dan mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari Triwulan II ke Triwulan IV, seperti pada Gambar 2. berikut ini :



Gambar 2. Perbandingan Pencapaian Nilai SKM pada Triwulan I, II, III dan IV

3.3 Rekap Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan PERMEN PAN RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur. Nilai rata-rata tiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan	3,83
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3,81
3	Waktu penyelesaian	3,76
4	Biaya/Tarif	3,80
5	Produk Spesifikasi jenis layanan	3,81
6	Kompetensi pelaksana	3,76
7	Perilaku Pelaksana	3,78
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,81
9	Sarana dan Prasarana	3,79
Rata-Rata		3,79

Berdasarkan nilai per unsur pelayanan dari total 9 unsur diketahui bahwa, secara keseluruhan dari 9 unsur bernilai di atas 3 (tiga). Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat secara umum menilai pelaksanaan pelayanan tergolong mudah dan dapat dipahami akan tetapi masih diperlukan peningkatan-peningkatan guna memperbaiki kualitas pelayanan. Dari 9 unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu persyaratan dengan nilai 3,83 sedangkan unsur terendah yaitu waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana dengan nilai 3,76.

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada BPPMHKP dipersepsikan **Sangat Baik**;
- b. Nilai rata rata IKM yang diperoleh adalah **94,87** dari **2.457** responden dengan kategori **Sangat Baik**;
- c. Nilai rata-rata untuk sembilan (9) unsur pelayanan adalah **3,79**;
- d. Masih memerlukan perbaikan dan peningkatan pada 2 unsur terendah yaitu **waktu penyelesaian** dan **kompetensi pelaksana**;
- e. Sebanyak 47 UPT lingkup BPPMHKP pada Triwulan IV tahun 2024 telah melaksanakan SKM (seluruh UPT).

4.2 Rekomendasi

Perlu melakukan refreshment atau Bimtek tentang peraturan perundang-undangan yang terkait pelayanan pelayanan publik serta prinsip-prinsip pelayanan prima untuk meningkatkan pelayanan publik di unit penyelenggara pelayanan publik di lingkup BPPMHKP.

Demikian laporan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 06 Januari 2025

Sekretaris Badan PPMHKP



Hari Maryadi