



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

TRIWULAN I 2024

BALAI KIPM ENTIKONG

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Balai KIPM Entikong Tahun 2024 yang merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran selama Triwulan I atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam kegiatan pelayanan yang ada di Balai KIPM Entikong. Atas dasar upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada Balai KIPM Entikong sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2024. Hasil dari survey diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan public lingkup Balai KIPM Entikong pada Triwulan I Tahun 2024.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada public dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.



Entikong, 31 Maret 2024
Plt. Kepala Balai KIPM Entikong

Jawawi, S.Pi

NIP. 19770520 200003 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

I.	PENDAHULUAN.....	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
	1.3. Maksud dan Tujuan	2
II.	PENGUMPULAN DATA SKM	3
	2.1. Pelaksana SKM.....	3
	2.2. Metode Pengumpulan Data	3
	2.3. Lokasi Pengumpulan Data	3
	2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	4
	2.5. Penentuan Jumlah Responden	4
III.	HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
	3.1. Jumlah Responden SKM	6
	3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	8
IV.	ANALISA HASIL SKM	10
	4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
	4.2. Rencana Tindak Lanjut	11
	4.3. Tren Nilai SKM	12
V.	HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
VI.	PENUTUP	16
	6.1. Kesimpulan	16
	6.2. Saran	16
	LAMPIRAN	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Responden SKM Triwulan I.....	6
Tabel 2. Rencana Tindak lanjut Pelaksanaan SKM.....	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil SKM Triwulan I.....	13
-------------------------------------	----

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan kegiatan Karantina Ikan sangat tergantung pada payung hukum dan Instrumen pendukung yang memadai. Peraturan perundangan yang menjadi pedoman adalah Undang-undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan, serta peraturan lainnya yang mendukung kegiatan penyelenggaraan Karantina Ikan ini. Sedangkan instrumen pendukung kegiatan penyelenggaraan Karantina Ikan adalah sumberdaya manusia dan sarana laboratorium yang memadai.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Balai KIPM Entikong sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkup Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) berkontribusi terhadap Indikator Kinerja Utama (IKU) Sekretariat Badan, melakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan persepsi user terhadap kemudahan akses layanan informasi BKIPM. Teknis pelaksanaan perhitungan tersebut mengacu pada KEPMEN Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15

Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan terhadap masyarakat.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik selanjutnya.
4. Untuk mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan unit pelayanan

II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 triwulan I pada Balai KIPM Entikong dengan melibatkan tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah ditunjuk.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat yang di lakukan Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balai KIPM Entikong dilakukan secara online dan offline, petugas yang telah ditunjuk menginstruksikan kepada responden untuk berpartisipasi dalam mengisi link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) yang telah disiapkan oleh PUSDATIN Kementerian Kelautan Perikanan, adapun link yang dimaksud adalah <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/44> Komunikasi pemberitahuan link dilakukan melalui via whatsapp, telpon serta tatap muka secara langsung.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di kantor pelayanan Balai KIPM Entikong, Tempat Pemeriksaan Fisik (TPF), Laboratorium Balai KIPM Entikong. Pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pengumpulan data dilakukan selama 3 bulan mulai tanggal 01 Januari 2024 sampai dengan 31 Maret 2024.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden yang mengisi link kuesioner SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) yang di sebarakan kepada pengguna jasa Balai KIPM Entikong, dimana responden terdiri dari pelaku usaha perikanan domestik keluar, pelaku usaha perikanan domestik masuk dan pelaku usaha perikanan ekspor.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus jumlah bobot dibagi dengan jumlah unsur sehingga diperoleh nilai bobot rata – rata tertimbang. Responden yang mengisi link yang sudah disebarakan oleh Balai KIPM Entikong sampai dengan tanggal 31 Maret 2024 terdapat 31 (Tiga Puluh Satu) orang responden. Yang terdiri dari pelaku usaha perikanan domestik keluar, pelaku usaha perikanan domestik masuk dan pelaku usaha perikanan ekspor dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah responden SKM triwulan I

No	nm_layanan	Jrespon nden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	ikm	skm
1	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	0,1791 66667	94. 44. 00
2	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0,1868 05556	97. 22. 00
3	Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	0,1791 66667	94. 44. 00
4	Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	5	4	4	4	4	4	03.08	03. 08	4	4	0,1916 66667	98. 89

5	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	5	03.08	03.06	03.08	03.08	03.08	03.04	03.02	03.06	03.08	0,1694 44444	91.11.00
6	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Impor)	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	0,1791 66667	94.44.00
7	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Masuk)	3	4	33.33.33.33.33.33.33.00	4	4	36.666.66.66.66.66.66.0	3	33.333.33.33.33.33.0	4	36.666.66.66.66.66.0	0,1715 27778	91.67
8	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan RI (Domestik Keluar)	5	03.08	03.06	03.02	03.04	03.06	03.04	03.04	03.04	03.06	03.49	87.22.00

9	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/HACCP)	9	36.66	36.66	36.66	37.7	36.66	3.111	3.1	36.66	37.7	03.57	89.20.00
---	---	---	-------	-------	-------	------	-------	-------	-----	-------	------	-------	----------

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil dari survei jumlah yang mengisi link kuesioner SKM yang di sebarakan kepada pengguna jasa Balai KIPM Entikong sebanyak 31 (Tiga Puluh Satu) sampai tanggal 28 Desember 2023 responden dengan nilai hasil SKM adalah 90.41. Data layanan yang di berikan kepada pelaku usaha perikanan Balai KIPM Entikong terdapat 6 (enam) layanan diantaranya :

1. Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain
2. Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP).
3. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar).
4. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor).
5. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Masuk).

6. Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air.

IV. ANALISA HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur layanan

Berdasarkan hasil SKM triwulan I, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan dimana perbaikan dilakukan dengan cara penyampaian secara langsung oleh pimpinan kepada seluruh pegawai setra sosialisasi terhadap pelaku usaha perikanan/ pengguna Jasa.

Adapun 9 (Sembilan) unsur layanan yang di tanyakan kepada para respondens Balai KIPM Entikong adalah sebagai berikut :

- Unsur 1. Bagaimana penilaian bapak/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus di penuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan.
- Unsur 2. Bagaimana penilaian bapak/ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani uantuk mendapatkan layanan.
- Unsur 3. Bagaimana penilaian bapak/ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan
- Unsur 4. Bagaimana penilaian bapak/ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan
- Unsur 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan
- Unsur 6. Bagaimana kecepatan respon (Membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/ unggah) dari aplikasi sistim pelayanan yang di berikan

- Unsur 7. Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistim layanan
- Unsur 8. Bagaimana penilaian bapak/ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/ kemudahan mengadu/tindak lanjut)
- Unsur 9. Bagaimana penilaian bapak/ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistim layanan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Adapun rencana tindak lanjut SKM triwulan I dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan	Sosialisasi tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan	√				TIM Pelaksana Kegiatan SKM
2.	Tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistim layanan	Sosialisasi tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistim layanan	√				
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	Sosialisasi tentang Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	√				
4.	Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana	Sosialisasi tentang konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana	√				

	pengaduan/ kemudahan mengadu/tindak lanjut	pengaduan/ kemudahan mengadu/tindak lanjut)					
--	---	--	--	--	--	--	--

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.

V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Berdasarkan hasil survei jumlah responden yang mengisi link kuesioner SKM yang di sebarakan oleh petugas Balai KIPM Entikong sebanyak 31 (tiga puluh satu) responden dengan nilai SKM adalah 91.76, yang dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah. Tindak lanjut hasil SKM yang di laksanakan oleh Balai KIPM Entikong dilakukan pada triwulan I bulan Maret 2024 terdapat pada tabel 1.

Gambar 1. Hasil SKM Triwulan I Tahun 2024

The screenshot shows the 'Laporan SKM Detail' page on the Susana KKP system. The page includes a sidebar with navigation options like 'Dashboard', 'Mapping Data', and 'Laporan'. The main content area displays 'Data IKM' for 'Triwulan 1' in '2024'. It indicates '50 Data terakhir Tw 1/2024' and provides a 'Download Data' button. Below this, there is a table with one entry for 'Balai KIPM Entikong' in 2024, Q1, with a rating of 4.81 and 91.76 SKM value. The table also shows 'Jml Responden' as 31. The page footer shows the URL: https://pisp.kkp.go.id/skm/ek_laporan_rekap_upp/2024/1.

Kd Est	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Balai KIPM Entikong	2024	1	4.81	91.76	31

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM triwulan I

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus di penuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	Sosialisasi tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus di penuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	✓				TIM Pelaksana Kegiatan SKM
2.	Kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	Sosialisasi tentang Kemudahan prosedur yang dijalani uantuk mendapatkan layanan	✓				
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	Sosialisasi tentang Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	✓				
4.	Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	Sosialisasi tentang Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	✓				
5.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan	Sosialisasi tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan	✓				
6.	Kecepatan respon (Membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/	Sosialisasi tentang Kecepatan respon (Membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/					

	unggah) dari aplikasi sistim pelayanan yang di berikan	unggah) dari aplikasi sistim pelayanan yang di berikan	✓				
7.	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistim layanan	Sosialisasi tentang kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistim layanan	✓				
8.	Konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/ kemudahan mengadu/tindak lanjut)	Sosialisasi tentang konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/ kemudahan mengadu/tindak lanjut)	✓				
9.	Kualitas isi/konten dari aplikasi sistim layanan	Sosialisasi tentang Kualitas isi/konten dari aplikasi sistim layanan					

Sosialisasi di media sosial merupakan media/wadah informasi yang ada di Balai KIPM Entikong, sangat berperan dalam mendorong kegiatan pelayanan sehingga segala informasi dapat tersampaikan dengan cepat.

VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur layanan di Balai KIPM Entikong pada Triwulan I dimana data hasil SKM diambil pada tanggal 31 Maret 2024, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Layanan Stasiun KIPM Luwuk Banggai memperoleh Mutu “ A “, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai SKM adalah **91.76**.

6.2 Saran

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Lampiran

Kuesioner SKM Triwulan I

The screenshot shows a web browser window with the URL ptsp.kkp.go.id/skm/s/751. The page title is "Survey Kepuasan Masyarakat" for the unit "Balai KIPM Entikong". The purpose is "Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)".

Data Responden

Waktu Survey: 22-Apr-2024 13:19

Nama:

Jenis Usaha: Perseorangan Korporasi

Jenis Kelamin/Gender: Pria/Laki-laki Wanita/Perempuan

Usia: < 25 Tahun 25 s/d 45 Tahun 46 s/d 60 Tahun > 60 Tahun

Pendidikan: SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

Pekerjaan: ASN TNI/POLRI Pelaku Usaha KKP Pegawai Swasta Wirausaha Non KKP Pelajar / Mahasiswa

Hasil Data SKM Triwulan I

The screenshot shows the "Laporan SKM Detail" page for the unit "Balai KIPM Entikong". It displays the "Data IKM" for Triwulan 1 of 2024. The page indicates 50 data entries and provides a "Download Data" button. A table shows the following entry:

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Balai KIPM Entikong	2024	1	4.81	91.76	31

The page also includes a sidebar with navigation options like Dashboard, Mapping Data, and Laporan, and a footer with the URL https://ptsp.kkp.go.id/skm/ex_laporan_rekap_upp/2024/1.