

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan IV 2024

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

**Jl. Raya Entikong
Sanggau- Kalimantan Barat 78557**

KATA PENGANTAR

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

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada 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 IV Tahun 2024. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Balai KIPM Entikong pada Tahun 2024.

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

Entikong, 31 Desember 2024
Plt. Kepala Balai KIPM Entikong,

Jawawi, S.Pi
NIP. 19770520 200003 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Pengertian Umum.....	2
1.4. Maksud dan Tujuan	4
1.5. Manfaat.....	5
1.6. Hasil yang Diharapkan.....	5
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1. Ruang Lingkup.....	6
2.2. Tahapan Kegiatan	6
2.2.1. Persiapan.....	6
2.2.2. Pengumpulan Data	9
2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data	9
2.2.4. Penyusunan Laporan	11
BAB III. HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	12
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....	12
3.2. Karakteristik Responden.....	14
3.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Umur	14
3.2.2. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	15
3.2.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15
3.3. Saran dan Kritik	16
3.4. Pembahasan.....	16
3.5. Kendala Pengumpulan Data Kuesioner	17
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	19
4.1. Kesimpulan	19
4.2. Saran.....	19
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. Bentuk Nilai Jawaban Terhadap Unsur Pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
Tabel 2. Nilai Persepsi , Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	11
Tabel 3. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....	12
Tabel 4. Hasil Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei...	13
Tabel 5. Saran dan Kritik Responden.....	16

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. Tahapan Kegiatan.....	6
Gambar 2. Grafik Responden Berdasarkan Umur.....	14
Gambar 3. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	15
Gambar 4. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15
Gambar 5. Grafik Nilai SKM Tahun 2024	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik khususnya di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan telah diamanatkan dalam Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021. tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan di dirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada. Selain itu, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Survei ini dapat mengukur sudah sejauh mana kualitas pelayanan penyelenggara layanan publik serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan penetapan prioritas perbaikan layanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Entikong merupakan Unit Pelaksana Teknis Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten

dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang pelayanan *Health certificate* yang tepat.

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 Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
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 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. 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;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 (tiga) bulanan (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

Maksud dari disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu sebagai pedoman dan acuan bagi Balai KIPM Entikong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja di lingkungan BPPMHKP dalam proses pelayanan pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan kepada pengguna jasa.

B. Tujuan

Adapun tujuannya yaitu:

1. Untuk memperoleh informasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Balai KIPM Entikong ;
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik di Balai KIPM Entikong ;
3. Untuk mengetahui permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik Balai KIPM Entikong ;
4. sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
5. Untuk sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik Balai KIPM Entikong ;
6. Untuk mengetahui prioritas perbaikan layanan publik Balai KIPM Entikong .

1.5. Manfaat

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Balai KIPM Entikong;
2. Diketahui kekuatan maupun kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui 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. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Balai KIPM Entikong.

1.6. Hasil yang Diharapkan

Dengan adanya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala/periodik diharapkan dapat memberi gambaran tentang hasil capaian kinerja serta permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan. Melalui hasil survei ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Balai KIPM Entikong selaku penyelenggara pelayanan publik dimasa yang akan datang.

BAB II

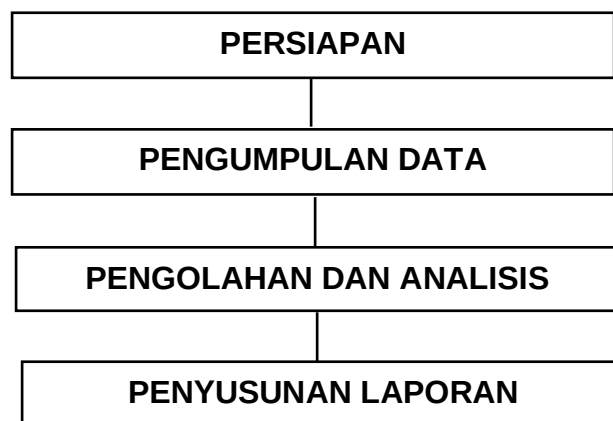
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan Balai KIPM Entikong. Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV berlangsung pada bulan Oktober – Desember 2024.

2.2. Tahapan Kegiatan

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Kegiatan

2.2.1. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana
 - a. Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibentuk awal tahun. Kemudian Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas pelayanan untuk memberikan laman pengisian kuesioner kepada pengguna jasa setiap selesai pelayanan.

2. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner di laman <https://ptspp.kkp.go.id/skm> sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I: Identitas responden meliputi Nama, Jenis Usaha, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan pengisian sendiri laman SKM yang mencakup 9 (sembilan) unsur uraian pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
6. Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
7. Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?

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 tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Tabel 1. Bentuk Nilai Jawaban Terhadap Unsur Pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	Penilaian			
1.	Persyaratan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
2.	Kemudahan Prosedur	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3.	Waktu Penyelesaian	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
4.	Kesesuaian Biaya	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5.	Kesesuaian Produk	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6.	Kecepatan Respon	Lambat	Kurang Cepat	Cepat	Lambat
7.	Kemudahan Fitur/ Kemampuan Petugas	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
8.	Layanan Konsultasi	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
9.	Kualitas Isi/ Sarana	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik

d. Jumlah Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan Balai KIPM Entikong (penerbitan sertifikat Ekspor, Surat Persetujuan Muat serta sertifikasi HACCP). Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama tiga bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih minimal 30 responden.

e. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan link kuisisioner <https://ptsp.kkp.go.id/skm> kepada pengguna jasa pada bulan Oktober – Desember 2024.

2.2.2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang disampaikan secara online melalui website atau alamat: <https://ptsp.kkp.go.id/skm>. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode Triwulan IV tahun 2024. Responden terdiri Unit Pengolahan Ikan yang melakukan kegiatan ekspor produk perikanan.

2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan aplikasi di <https://ptsp.kkp.go.id/skm>. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan dan RB Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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 2. 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	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

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei didapat dari rekapan pada aplikasi Susan KKP dan mengunduh data yang telah diinput oleh responden dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2.2.4. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan BPPMHKP dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Hasil perolehan nilai kepuasan masyarakat dari bulan Oktober - Desember 2024 tersaji pada tabel berikut :

Tabel 3. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

No	id survei	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	104855	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	104785	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	104690	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	104624	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	104616	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	104611	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	104585	3	4	4	4	3	4	4	4	3
8	104582	4	3	4	4	4	4	4	3	4
9	94912	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	94638	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	93858	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	93857	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	92919	4	4	2	4	3	3	4	4	4
14	91880	3	4	3	3	3	4	4	4	4
15	91879	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	91496	3	3	3	3	3	4	4	4	4
17	91297	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	91177	3	4	4	4	3	4	4	4	4
19	90943	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	90942	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	90936	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	90930	3	4	4	3	4	3	4	4	4
23	90074	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	89598	3	4	3	4	3	4	4	4	3
25	89317	4	4	3	3	3	4	4	4	3
26	89018	3	3	3	3	3	3	3	3	4

No	id survei	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
27	88869	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	88867	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	88863	4	4	4	4	3	4	4	4	3
30	88828	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	88827	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	88826	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pelaksanaan Survei oleh Balai KIPM Entikong pada Periode Triwulan IV Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pelaksanaan Survei

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,66
2	Kemudahan Prosedur	3,84
3	Waktu Penyelesaian	3,69
4	Kesesuaian Biaya	3,72
5	Kesesuaian Produk	3,66
6	Kecepatan Respon	3,75
7	Kemudahan Fitur/ Kemampuan Petugas	3,91
8	Layanan Konsultasi	3,91
9	Kualitas Isi/ Sarana	3,75

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

- Nilai SKM setelah dikonversi = **94,10**
- Mutu pelayanan **A**.
- Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.
(Mengacu pada Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)
- Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

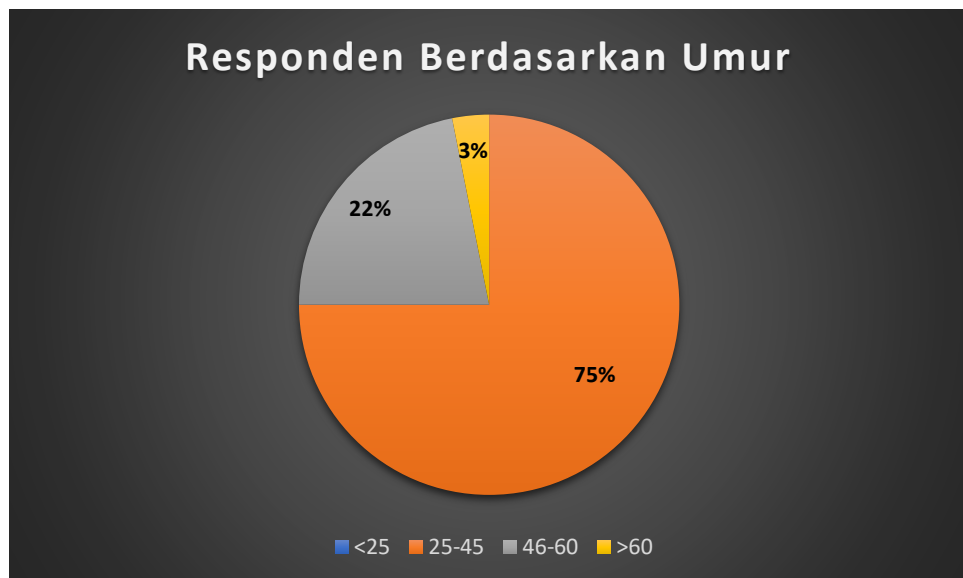
Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

3.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai KIPM Entikong dibedakan menjadi 3 (Tiga), yaitu karakteristik berdasarkan jenis umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan Berdasarkan Jenis Kelamin.

3.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 4 (Empat) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 25 Tahun, 25 s.d 45 Tahun, 46 s.d 60 Tahun dan lebih dari 60 Tahun. Responden yang melakukan mengisi kuisioner mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 25 s.d 45 tahun sebanyak 75% orang, hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar.

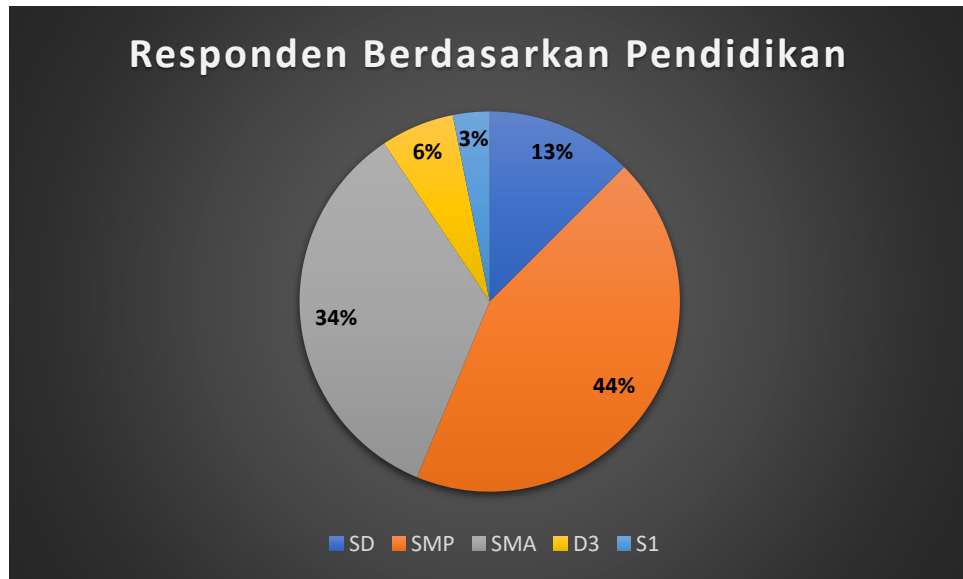


Gambar 2. Grafik Responden Berdasarkan Umur

3.3.2. Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMA, D3 dan S1. Responden yang melakukan mengisi kuisioner mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) dengan 14 orang atau

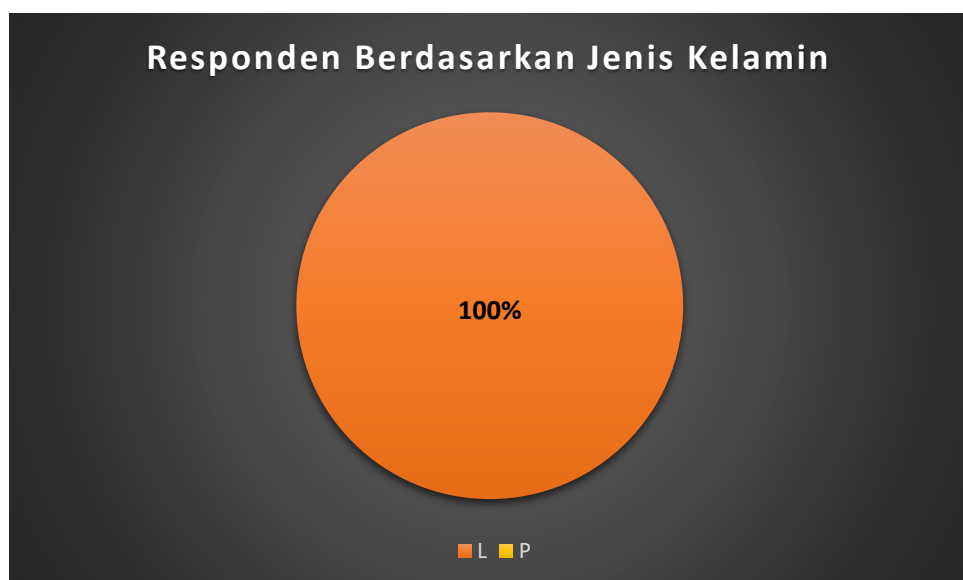
sebesar 44%. Hasil responden berdasarkan pendidikan tersebut dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan

3.3.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang mengisi kuisioner dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Pengisian kuisioner SKM semua dilakukan oleh responden laki-laki. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.4. Saran dan Kritik

Survey kepuasan masyarakat ini juga memberikan ruang bagi responden (pengguna jasa) untuk memberi saran dan kritik guna perbaikan layanan. Artinya, saran dan kritik dapat disampaikan kepada Balai KIPM Entikong sebagai penyedia layanan dan wajib ditindaklanjuti segera guna perbaikan layanan. Adapun kritik dan saran yang masuk pada triwulan III terhadap Balai KIPM Entikong dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Saran dan Kritik Responden

No	id survei	Kritik Saran
1	104855	...
2	104785	Sangat sesuai dan sangat mudah di pahami
3	104690	Mantap, sukses dan dapat dipertanggungjawabkan
4	104624	Pelayanan sangat bagus dan sangat mudah di pahami
5	104616	Pelayanan sangat bagus dan sangat mudah di pahami
6	104611	Pertahankan tingkat pelayanan yang nyaman, aman, cepat dan mudah
7	104585	Petugas sudah memberikan pelayanan yang sesuai
8	104582	Terimakasih udah mau menjawab pertanyaan kami apabila ada yang tidak tahu.
9	94912	baik dan ramah
10	94638	pertahankan layanannya dgn baik
11	93858	Pertahankan pelayanan yang baik
12	93857	pertahankan layanan nya dgn baik
13	92919	pertahanakan layanan nya
14	91880	pertahankan terus layanan dgn cepat dan mudah
15	91879	Tidak ada saran
16	91496	terus di pertahankan
17	91297	Lebih baik lagi
18	91177	baik ramah
19	90943	Terimakasih banyak ya
20	90942	Lebih tingkatkan lagi
21	90936	Lebih Tingkatkan lagi

No	id survei	Kritik Saran
22	90930	baik ramah
23	90074	baik ramah
24	89598	baik dan ramah
25	89317	baik dan ramah
26	89018	Oke terimakasih semuanya
27	88869	Pelayanan sangat baik dan ramah
28	88867	Pelayanan sangat ramah
29	88863	baik dan ramah
30	88828	Lebih baik lagi
31	88827	Tingkatkan kembali lagi
32	88826	Lebih baik lagi

Berdasarkan saran dan kritik yang masuk melalui aplikasi tidak terdapat kritik dan saran yang harus ditindaklanjuti dikarenakan semua kritik dan saran yang masuk bersifat positif.

3.5. Pembahasan

Berdasarkan hasil pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024 lingkup BKIPM Entikong, dapat terlihat hasil survei dari masing-masing unsur pelayanan selama Triwulan IV (Periode Oktober - Desember) Tahun 2024 diperoleh total nilai rata-rata dari 9 unsur SKM sebesar 94,10 dengan persepsi mutu layanan SANGAT BAIK karena memperoleh nilai dengan Interval nilai 88,31 –100,00. Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2024 mengalami kenaikan dari periode sebelumnya yaitu Triwulan III sebesar 93,69.

Unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas (U7) dan Layanan Konsultasi (U8) dengan nilai 3,91 hal ini menggambarkan bahwa pelayanan petugas terhadap pengguna jasa Balai KIPM Entikong sangat memuaskan. Hal ini juga dapat dilihat dimana nilai rating petugas rata-rata adalah 4,8 dari 5. Nilai capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang tersedia pada kantor pelayanan BKIPM Entikong sudah sesuai dengan kebutuhan standar pelayanan.

Unsur Persyaratan Layanan (U1) dan Kesesuaian Produk (U5) memiliki nilai paling rendah yaitu 3,66 hal ini karena UPI sering mengalami kesulitan dalam

memenuhi persyaratan terutama terkait dokumen persyaratan. Kesulitan UPI dapat dikonsultasikan ke petugas pelayanan dan dapat diselesaikan sesuai prosedur yang berlaku.

Nilai SKM Balai KIPM Entikong Tahun 2024 dapat dilihat pada Gambar 5. Nilai SKM cenderung mengalami peningkatan setiap triwulan, hanya pada triwulan III mengalami penurunan. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Balai KIPM Entikong selama tahun 2024 semakin meningkat.



Gambar 5. Nilai SKM Tahun 2024

3.6. Kendala Pengumpulan Data Kuesioner

Secara teknis pengumpulan data kuisiomer dilakukan melalui website pada laman yang telah dibagikan ke pengguna jasa Balai KIPM Entikong tetapi terkadang pengguna jasa tidak langsung merespon untuk mengisi kuisiomer SKM segera setelah menerima pelayanan dan baru megisi setelah diberi himbauan untuk melakukan pengisian.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan Balai KIPM Entikong dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh pada triwulan III yaitu dengan nilai mutu pelayanan Balai KIPM Entikong sebesar 94,10.
2. Atas pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan IV perlu terus dipertahankan atau ditingkatkan untuk mendapatkan kualitas pelayanan dengan nilai dengan kategori “Sangat Baik”
3. Nilai SKM Tahun 2024 selama Triwulan cenderung mengalami kenaikan

5.2. Saran

Diharapkan Balai KIPM Entikong dapat meningkatkan nilai SKM pada tahun 2025, terutama untuk unsur yang memiliki nilai rendah sehingga pelayanan di Balai KIPM Entikong dapat terus menjadi lebih baik. Persyaratan administrasi yang menjadi kendala dari pihak pengguna jasa akan dilakukan pendampingan dan sosialisasi baik di media social maupun secara langsung.

Lampiran 1. Data detail SKM untuk Triwulan IV tahun 2024

No	id survei	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik Saran
1	104855	L	46-60	SD	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	...
2	104785	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Sangat sesuai dan sangat mudah di pahami
3	104690	L	25-45	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap, sukses dan dapat dipertanggungjawabkan
4	104624	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan sangat bagus dan sangat mudah di pahami
5	104616	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan sangat bagus dan sangat mudah di pahami
6	104611	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Pertahankan tingkat pelayanan yang nyaman, aman, cepat dan mudah
7	104585	L	25-45	D3	wirusaha	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Petugas sudah memberikan pelayanan yang sesuai
8	104582	L	25-45	D3	P.UKPP	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Terimakasih udah mau menjawab pertanyaan kami apabila ada yang tidak tahu.
9	94912	L	25-45	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	baik dan ramah
10	94638	L	25-45	SMP	wirusaha	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	pertahankan layanannya dgn baik
11	93858	L	>60	SD	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan yang baik
12	93857	L	25-45	SMP	wirusaha	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	pertahankan layanan nya dgn baik

Lampiran 2. Tangkap Layar Si Susan KKP

Susan KKP

Dashboard

Mapping Data

Laporan

Data Detail

Rekap per UPP per Unsur

Rekap SKM per Layanan

Rekap SKM per UPP

Rekap SKM per Eselon

Upload Laporan Money

Resume Laporan Money

Download

Profile

Laporan SKM Detail

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Triwulan 4

2024

Submit

Download Data

10 entries per page

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Balai KIPM Entikong	2024	4	4.88	94.10	32

Showing 1 to 1 of 1 entries

Download Data

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.

Data IKM

50 Data terakhir Tw 4/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

Entikong

Balai KIPM Entikong