



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



#2024
KKP BEYOND

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III 2024

BALAI KIPM ENTIKONG



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Balai KIPM Entikong Tahun 2024 yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran selama Triwulan III 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 III Tahun 2024. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Balai KIPM Entikong pada Triwulan III 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, 30 September 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	18
4.1. Kesimpulan	18
4.2. Saran.....	18
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 5. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	15
Gambar 6. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15

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 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.

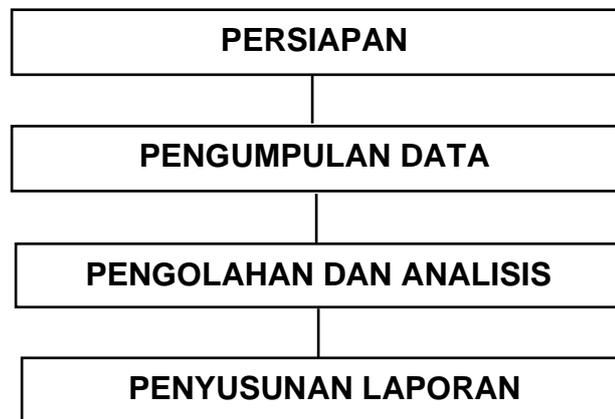
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan Balai KIPM Entikong. Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III berlangsung pada tanggal Juli - September 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://ptsp.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 Pelayan 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			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
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 menyebar link kuisisioner <https://ptsp.kkp.go.id/skm> kepada pengguna jasa pada bulan Juli – September 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 III 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 Susana 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 Maret hingga Juni 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	88793	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	88693	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3	88692	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4	88690	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5	88641	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
6	88640	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
7	88621	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00
8	88603	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
9	88600	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
10	88593	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
11	88592	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	88590	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
13	88589	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
14	88506	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
15	88382	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	88380	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
17	88376	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
18	88365	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
19	88362	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00
20	88361	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
21	87644	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
22	85117	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
23	83633	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
24	83452	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
25	79500	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
26	77892	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
27	76944	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
28	76601	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

No	id survei	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
29	75763	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
30	74686	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
31	74362	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
32	73876	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
33	73872	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,67
2	Kemudahan Prosedur	3,86
3	Waktu Penyelesaian	3,78
4	Kesesuaian Biaya	3,65
5	Kesesuaian Produk	3,88
6	Kecepatan Respon	3,66
7	Kemudahan Fitur/ Kemampuan Petugas	3,78
8	Layanan Konsultasi	3,91
9	Kualitas Isi/ Sarana	3,69

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **93,69**
- b. Mutu pelayanan **A.**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik.**

(Mengacu pada Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

- d. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

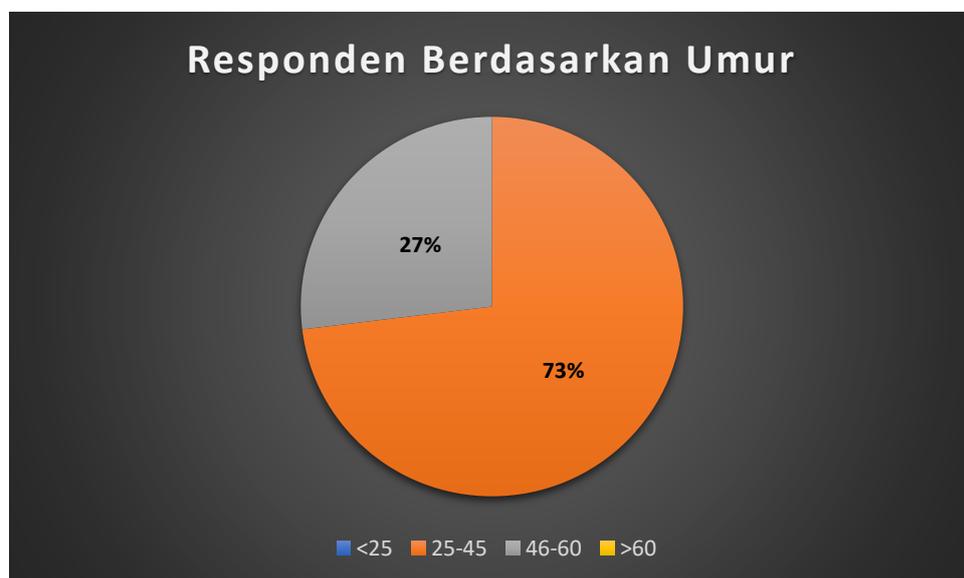
Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

3.2. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden 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 kuisisioner mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 25 s.d 45 tahun sebanyak 73% orang, hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar.

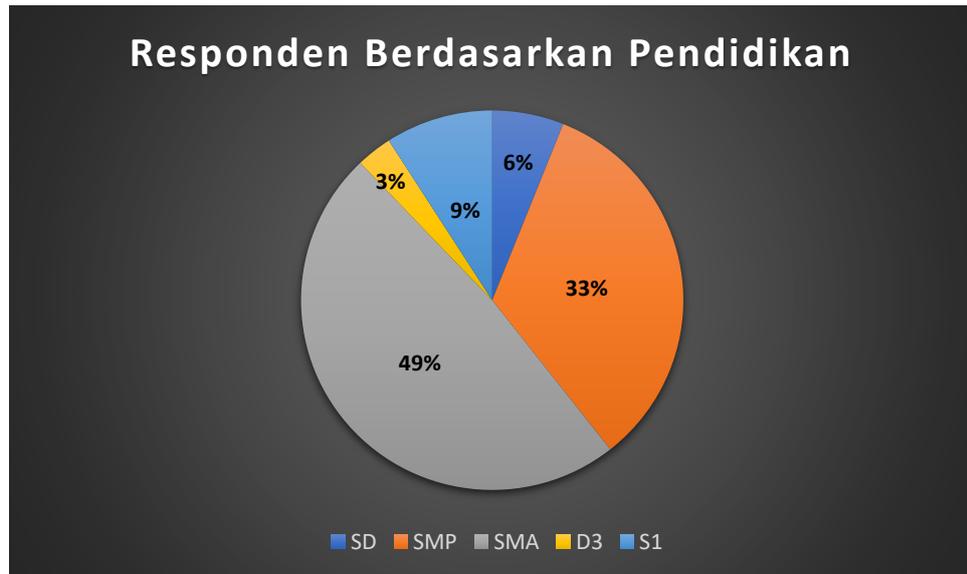


Gambar 2. Grafik Responden Berdasarkan Umur

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 kuisisioner mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan 16 orang atau

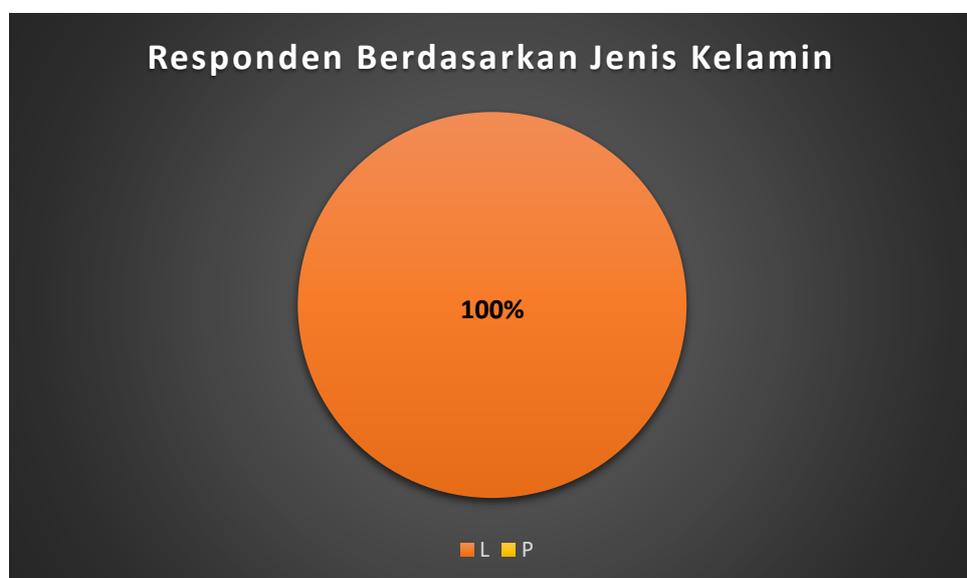
sebesar 49%. Hasil responden berdasarkan pendidikan tersebut dapat dilihat pada gambar 3.



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 kuisisioner dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Pengisian kuisisioner 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

Id Survei	Saran dan Kritik
88793	Semoga berjalan dgn aman dan lancar
88693	Sebaiknya gunakan pengamananan yg lebih Aman saat memeriksa sampel
88692	Sangat puas dan sangat mudah
88690	Sangat puas dan sangat mudah
88641	Sangat baik dan prima
88640	Sangat baik dan prima
88621	Semoga semakin baik kedepan
88603	Pelayanannya baik, terimakasih
88600	Pelayanan baik dan petugas informatif
88593	Proses sertifikasi sangat mudah
88592	Pelayanan sangat ramah
88590	Terus maju meningkatkan pelayanan
88589	Terus tingkatkan pelayanan
88506	Lebih baik lagi kedepannya
88382	Bagus, sesuai, mudah
88380	Pelayanan sudah sangat baik.terimakasih
88376	Semoga ke depan nya,lebih sangat baik lagi,sangat memuaskan kan
88365	Pelayanannya sangat baik dan respon yang cepat. Tingkatkan terus . Terimakasih.
88362	Pelayanan sangat baik dari pegawai.
88361	ramah dan baik
87644	Pelayanan sangat baik

Id Survei	Saran dan Kritik
85117	baik dan ramah
83633	Tingkatkan lagi ya
83452	Sangat baik dan memuaskan .semoga tetap mempertahankan pelayanan yang sangat baik ini
79500	sudah sangat baik
77892	baik ramah
76944	ramah baik
76601	SUDAH SNAGAT BAIK
75763	Tingkatkan lagi ya
74686	baik ramah
74362	baik ramah
73876	Pelayanan sangat ramah
73872	baik ramah

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 III Tahun 2024 lingkup BKIPM Entikong, dapat terlihat hasil survei dari masing-masing unsur pelayanan selama Triwulan III (Periode Juli - September) Tahun 2024 diperoleh total nilai rata-rata dari 9 unsur SKM sebesar 93,69 dengan persepsi mutu layanan SANGAT BAIK karena memperoleh nilai dengan Interval nilai 88,31 –100,00. Nilai SKM Triwulan III Tahun 2024 mengalami penurunan walau tidak signifikan dari periode sebelumnya yaitu Triwulan II sebesar 93,85.

Unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Layanan Konsultasi (U8) dengan nilai 3,91 dan pada periode sebelumnya unsur U8 ini juga masuk dalam kategori tertinggi. Nilai capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang tersedia pada kantor pelayanan BKIPM Entikong sudah sesuai dengan kebutuhan standar pelayanan. Pada unsur Kesesuaian Biaya (U4) memiliki nilai paling rendah yaitu 3,65 hal ini karena UPI juga dikenai PNBPN untuk produk sejenis (sertifikat ekspor dari BKI) di instansi lain sehingga diperlukan sosialisasi lebih lagi tentang

Permen KP 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan tarif atas jenis PNPB yang berlaku pada Kementerian KKP.

3.6. Kendala Pengumpulan Data Kuesioner

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

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Secara umum 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 93,69.
2. Unsur yang memiliki nilai tertinggi yaitu 3,91 adalah unsur Layanan Konsultasi (U8).
3. Atas pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan II perlu terus dipertahankan atau ditingkatkan untuk mendapatkan kualitas pelayanan dengan nilai dengan kategori “Sangat Baik”

5.2. Saran

Diharapkan Balai KIPM Entikong dapat meningkatkan nilai SKM pada triwulan IV tahun 2024, terutama untuk unsur yang memiliki nilai rendah sehingga pelayanan di Balai KIPM Entikong dapat terus menjadi lebih baik. Perlu dilakukan sosialisasi kepada pengguna jasa terkait Per Men KP No. 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan tarif atas jenis PNBPN yang berlaku pada Kementerian KKP.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data detail SKM untuk Triwulan 3 tahun 2024

No	id survei	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Rating Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
1	88793	L	25-45	S1	pns	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Semoga berjalan dgn aman dan lancar
2	88693	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sebaiknya gunakan pengamanan yg lebih Aman saat memeriksa sampel
3	88692	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat puas dan sangat mudah
4	88690	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat puas dan sangat mudah
5	88641	L	>60	S1	swasta	5	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Sangat baik dan prima
6	88640	L	>60	S1	swasta	5	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Sangat baik dan prima
7	88621	L	<25	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	Semoga semakin baik kedepan
8	88603	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanannya baik, terimakasih
9	88600	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan baik dan petugas informatif
10	88593	L	46-60	SMA	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Proses sertifikasi sangat mudah
11	88592	L	46-60	SMA	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan sangat ramah
12	88590	L	25-45	D3	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Terus maju meningkatkan pelayanan
13	88589	L	46-60	SMP	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	Terus tingkatan pelayanan
14	88506	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Lebih baik lagi kedepannya
15	88382	L	25-45	SMA	swasta	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Bagus, sesuai, mudah
16	88380	L	<25	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	Pelayanan sudah sangat baik.terimakasih
17	88376	L	46-60	SMP	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Semoga ke depan nya,lebih sangat baik lagi,sangat memuaskan kan
18	88365	L	>60	SD	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanannya sangat baik dan respon yang cepat. Tingkatkan terus . Terimakasih.
19	88362	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	Pelayanan sangat baik dari pegawai.
20	88361	L	25-45	SMP	swasta	5	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	ramah dan baik
21	87644	L	46-60	SMP	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan sangat baik

No	id survei	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Rating Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
22	85117	L	25-45	SMP	swasta	5	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	baik dan ramah
23	83633	L	46-60	SMA	swasta	5	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	Tingkatkan lagi ya
24	83452	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat baik dan memuaskan .semoga tetap mempertahankan pelayanan yang sangat baik ini
25	79500	L	25-45	SMA	P.UK KP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	sudah sangat baik
26	77892	L	25-45	SMP	wirusaha	5	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	baik ramah
27	76944	L	25-45	SMP	wirusaha	5	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	ramah baik
28	76601	L	25-45	SMP	P.UK KP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	SUDAH SNAGAT BAIK
29	75763	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tingkatkan lagi ya
30	74686	L	25-45	SMP	wirusaha	5	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	baik ramah
31	74362	L	25-45	SMP	wirusaha	5	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	baik ramah
32	73876	L	46-60	SD	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan sangat ramah
33	73872	L	25-45	SMP	wirusaha	5	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	baik ramah

Lampiran 2. Tangkap Layar Si Susan KKP

Susan KKP



Balai KIPM Entikong

- 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
- PAGES
 - Download
 - Profile

Laporan SKM Detail

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Data IKM [Download Data](#)

50 Data terakhir Tw 3/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

10 entries per page

Triwulan 3 2024 [Submit](#)

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Balai KIPM Entikong	2024	3	4,94	93.69	33

Showing 1 to 1 of 1 entries

[Download Data](#)



DON'T FORGET!

SCAN ME