

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah – Nya sehingga laporan survei kepuasan masyarakat pada Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) Tanjungpinang Triwulan I Tahun 2024 selesai tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun sebagai bukti kerja atau rekaman kegiatan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada BPPMHKP Tanjungpinang. Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan per triwulan dimana dalam 1 tahun survei dilakukan sebanyak 4 periode, dan hasil survey triwulan akan dijadikan sebagai bahan evaluasi di triwulan berikutnya. Pedoman penyusunan laporan ini adalah peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai dasar bagi Balai KIPM Tanjungpinang untuk dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Saran dan kritik membangun untuk peningkatan kualitas baik selama pelaksanaan survei maupun laporan ini sangat kami harapkan. Semoga laporan survei kepuasan masyarakat ini dapat memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan pada BPPMHKP Tanjungpinang pada Triwulan I Tahun 2024.

Tanjungpinang, 5 April 2024



Ir. Felix Lumban Tobing, S.Pi, M.P

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud Dan Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Hasil Yang Diharapkan	4
BAB II.....	5
METODOLOGI PENGUKURAN.....	5
2.1. Ruang Lingkup	5
2.2. Tahapan Kegiatan Survei.....	6
2.2.1. Penyiapan Bahan	7
2.2.2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi Dan Waktu Pengumpulan Data	7
2.2.3. Pengolahan Data Dan Analisa Data	8
2.2.4. Penyusunan Laporan	10
BAB III.....	11
HASIL SURVEI	11
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	11
1. Persyaratan.....	12
2. Prosedur	13
3. Waktu pelayanan	13
4. Biaya/Tarif	14
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	15
6. Kompetensi Pelaksana	15
7. Perilaku Pelaksana	16
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16
9. Kualitas Sarana dan Prasarana	17
3.2. Review Hasil Survei dengan Hasil Pada Triwulan Sebelumnya.....	18
BAB IV.....	20
TINDAKAN PERBAIKAN.....	20

4.1. Uraian Tindakan yang Perlu dilakukan.....	20
4.2. Jadwal Waktu Tindakan Perbaikan	21
BAB V.....	22
KESIMPULAN DAN SARAN	22
5.1. KESIMPULAN.....	22

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pelayanan ukuran keberhasilan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan, diman kepuasan penerima layanan dapat dicapai apabila penerima layanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

BPPMHKP Tanjungpinang sebagai salah satu unit pelaksana teknis KKP yang mempunyai layanan publik sehingga untuk dapat meningkatkan kualitas layanan maka perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, BPPMHKP Tanjungpinang memperhatikan prinsip sesuai peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut :

1. **Transparan** : Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat,
2. **Partisipatif** : Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya,
3. **Akuntabel** : Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku,
4. **Berkesinambungan** : Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan,
5. **Keadilan** : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental,
6. **Netralitas** : Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.2 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Undang – Undang 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.
5. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik Dan Produk Layanan Publik Dilingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6. **Keputusan Kepala Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, Dan Keamanan Hasil Perikanan Nomor 82/KEP-BKIPM/2019 Tentang Standar Pelayanan Publik Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, Dan Keamanan Hasil Perikanan**

1.3 Pengertian Umum

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukurnya adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat . Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat 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.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

1.4 Maksud Dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dilakukannya kegiatan survei kepuasan masyarakat ini antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6 Hasil Yang Diharapkan

Adapun hasil yang diharapkan atas dilakukannya kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Kegiatan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas pada Pelayanan BPPMHKP Tanjungpinang dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 67 responden, diasumsikan 67 responden tersebut sudah mewakili jumlah yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPPMHKP Tanjungpinang kepada pengguna layanannya. Survei Kepuasan Masyarakat 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. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN RB Nomor: 14/KEP/M.PAN RB/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "Relevan", "Valid" Dan Reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

2. 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 Layanan

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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Untuk memberi suatu pemahaman agar memudahkan dalam pemahaman maka diberi beberapa batasan Jenis pelayanan pada BPPMHKP Tanjungpinang sebagai berikut :

1. Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
2. Sertifikat Kesehatan Ikan Dan Produk Perikanan Ekspor (SKIPP)
3. Sertifikat Kesehatan Ikan Dan Produk Perikanan Domestik

2.2. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat triwulan I tahun 2024 ini dimulai pada tanggal 04 Maret 2024 – 31 Maret 2024 dengan tahapan sebagai berikut :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	05 Maret 2024
2	Pengumpulan Data / Survei SKM	13 Maret – 27 Maret 2024
3	Pengolahan Data	28 Maret 2024
4	Analisis Hasil / Evaluasi Hasil	29 Maret 2024
5	Pelaporan dan Publikasi	30 Maret – 31 Maret 2024

2.2.1. Penyiapan Bahan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat triwulan I Tahun 2024 ini BPPMHKP Tanjungpinang menggunakan kuesioner yang telah disiapkan oleh Pusat Standarisasi Sistem dan Kepatuhan (<http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/47//>) sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Bentuk kuesioner terlampir).

Kuesioner ini terdiri atas 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian I : Berisi identitas responden meliputi nama, jenis usaha, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan
- Bagian II : Mutu pelayanan dimana masyarakat/pengguna jasa/ penerima layanan memberikan pendapat terhadap unsur – unsur pelayanan yang dinilai
- Bagian III : Bentuk Jawaban berisi jawaban yang mencerminkan nilai dari kualitas pelayanan dengan rincian sebagai berikut :
 - Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
 - Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
 - Angka 3 adalah nilai persepsi baik
 - Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.2.2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi Dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Jumlah responden sebanyak 29 responden yaitu pengguna layanan BPPMHKP Tanjungpinang di Kantor UPT.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di kantor BPPMHKP Tanjungpinang melalui aplikasi yang disediakan oleh Pusat SSK dengan alamat <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/47//>

2.2.3. Pengolahan Data Dan Analisa Data

2.2.3.1. Analisa Data

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variable yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statistical Package fo Social Sciences).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam

rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencanakan tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan, atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

2.2.3.2. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dari nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pelayanan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata-rata tertimbang.

Setiap unsur pelayanan (9 unsur) mempunyai unsur penimbang yang sama. Adapun penghitungan dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Bobot nilai rata-rata tertimbang

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

- b. Indeks Kepuasan Masyarakat

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Rata – Rata Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap pelayanan IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus berikut :

$$\text{Nilai Interval Konversi IKM} = \text{Nilai Indeks} \times 25$$

Setelah nilai tersebut diatas telah diketahui, kemudian dibandingkan dengan tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 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

Penyusunan laporan dilaksanakan dengan susunan penulisan yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Metodologi Pengukuran, Bab III Hasil Survei, Bab IV Tindakan Perbaikan dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

BAB III HASIL SURVEI

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Dari 29 (dua puluh sembilan) responden yang telah diminta penilaiannya terkait dengan pengalamannya dalam memperoleh layanan dari petugas pelayanan BPPMHKP Tanjungpinang, nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata Rata	Bobot Nilai Tertimbang	Nilai Kepuasan Masyarakat
U1	Persyaratan	3.759	0.11	0.413
U2	Prosedur	3.621	0.11	0.398
U3	Waktu Pelayanan	3.724	0.11	0.410
U4	Biaya / Tarif	3.621	0.11	0.398
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.724	0.11	0.410
U6	Kompetensi Pelaksana	3.655	0.11	0.402
U7	Perilaku Pelaksana	3.862	0.11	0.425
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.897	0.11	0.429
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.828	0.11	0.421
Nilai Mutu Pelayanan				3.743
Nilai Mutu Pelayanan Konversi				93.58
Mutu Pelayanan				
Kinerja Pelayanan BPPMHKP Tanjungpinang				Sangat Baik

Ket : U1 – U9 : Unsur Pelayanan

Dari tabel di atas jawaban yang diberikan oleh 29 (dua puluh sembilan) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan petugas pelayanan BPPMHKP Tanjungpinang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Adapun nilai SKM BPPMHKP Tanjungpinang diperoleh angka **'93,58'**. Untuk mengetahui Nilai

Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/14/M.PAN RB/2017 tentang Pedoman SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 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

Dengan nilai SKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi SKM) **93,58** apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Mutu pelayanan dilaksanakan bernilai “A” atau kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan BPPMHKP Tanjungpinang adalah “**SANGAT BAIK**”.

Pengukuran survei kepuasan masyarakat mempunyai 9 indikator. Masing-masing indikator akan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. maka akan diuraikan per unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan

adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; dalam hal ini yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan persyaratan yang harus dipenuhi. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut :

- a. Sebanyak 22 Orang atau 75,86 % responden memberikan jawaban Sangat Paham terhadap persyaratan pelayanan yang tersedia,
- b. Sebanyak 7 Orang atau 24,14 % responden memberikan jawaban Paham terhadap persyaratan pelayanan yang tersedia,

Tabel 3. Persyaratan pada BPPMHKP Tanjungpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Paham	-	-
2	Kurang Paham	-	-
3	Paham	7	24,14
4	Sangat Paham	22	75,86
Jumlah		29	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

Persyaratan yang diperlukan dalam sertifikasi Karantina Ikan dapat dilihat pada brosur – brosur yang berada di meja *customer services* serta sudah di sosialisasikan kepada pengguna jasa.

2. Prosedur

adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; Kemudahan prosedur pelayanan terkait tata cara pelayanan. Adapun hasil survey adalah sebagai berikut :

- a. Sebanyak 18 Orang atau 62,07 % responden menjawab prosedur pelayanan Sangat Mudah Dipahami.
- b. Sebanyak 11 Orang atau 37,93 % menjawab bahwa prosedur pelayanan Mudah Dipahami.

Tabel 4. Prosedur pelayanan pada BPPMHKP Tanjungpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Mudah Dipahami	-	-
2	Kurang Mudah Dipahami	-	-
3	Mudah Dipahami	11	37,93
4	Sangat Mudah Dipahami	18	62,07
Jumlah		29	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

3. Waktu pelayanan

adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Target waktu pelayanan dapat

diselesaikan sesuai dengan janji layanan yang telah ditentukan oleh BPPMHKP Tanjungpinang. Adapun hasil survei yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Sebanyak 21 Orang atau 72,41 % responden mengatakan waktu pelayanan Lebih Cepat Dari Yang Ditetapkan.
- b. Sebanyak 8 Orang atau 27,59 % responden mengatakan waktu pelayanan Sesuai dengan janji layanan.

Tabel 5. Waktu Pelayanan petugas pelayanan pada BPPMHKP Tanjungpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang sesuai	-	-
3	Kurang sesuai	8	27,59
4	Lebih cepat dari yang ditetapkan	21	72,41
Jumlah		29	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

4. Biaya/Tarif

adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang dalam hal ini diatur dalam PP 85 Tahun 2021 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan Dan Perikanan. Hasil survei mengenai unsur biaya/tarif adalah sebagai berikut :

- a. Sebanyak 18 Orang atau 62,07 % responden menyatakan biaya/ tarif yang berlaku sudah Sangat Jelas.
- b. Sebanyak 11 Orang atau 37,93 % responden menyatakan tarif yang diberlakukan sudah Jelas.

Tabel 6. Biaya/ Tarif pelayanan pada BPPMHKP Tanjungpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase(%)
1	Tidak Jelas	-	-
2	Kurang Jelas	-	-
3	Jelas	11	37,93
4	Sangat Jelas	18	62,07
Jumlah		29	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

5. 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. Hasil survei mengenai Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan pada BPPMHKP Tanjungpinang adalah sebagai berikut :

- a. Sebanyak 21 Orang atau 72,41 % responden menjawab produk spesifikasi jenis pelayanan Sangat Sesuai.
- b. Sebanyak 8 Orang atau 27,59 % menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan sudah Sesuai.

Tabel 7. Produk spesifikasi jenis pelayanan pada BPPMHKP Tanjungpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	-
3	Sesuai	8	27,59
4	Sangat Sesuai	21	72,41
Jumlah		29	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

6. Kompetensi Pelaksana

yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil survei adalah sebagai berikut :

- a. Sebanyak 19 Orang atau 65,52 % menyatakan bahwa petugas pelayanan Sangat Kompeten dalam memberikan pelayanan.
- b. Sebanyak 10 Orang atau 34,48 % menyatakan bahwa petugas pelayanan sudah Kompeten dalam memberikan pelayanan.

Tabel 8. Kompetensi pelaksana pada BPPMHKP Tanjungpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	-	-
2	Kurang Kompeten	-	-
3	Kompeten	10	34,48
4	Sangat Kompeten	19	65,52
Jumlah		29	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

7. Perilaku Pelaksana

yaitu petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Adapun hasil survei adalah sebagai berikut :

- a. Sebanyak 25 Orang atau 86,21 % responden mengatakan Perilaku pelaksana Sangat Sopan dan Sangat Ramah dalam memberikan pelayanan.
- b. Sebanyak 4 Orang atau 13,79 % responden mengatakan perilaku pelaksana Sopan dan Ramah dalam memberikan pelayanan.

Tabel 9. Perilaku pelaksana pelayanan pada BPPHKpP Tanjungpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	-	-
2	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	-	-
3	Sopan dan Ramah	4	13,79
4	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	25	86,21
Jumlah		29	67

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pengguna layanan BPPMHKP Tanjungpinang memiliki kemudahan dan keleluasaan dapat berkomunikasi untuk memberikan pengaduan, saran dan

masukannya serta difasilitasi agar pengaduan tersebut dapat tertangani dengan baik. Hasil survei adalah sebagai berikut :

- a. Sebanyak 26 Orang atau 89,66 % responden memberikan jawaban bahwa pengaduan, saran dan masukan Sangat Baik.
- b. Sebanyak 3 Orang atau 10,34 % responden memberikan jawaban pengaduan, saran dan masukan sudah Baik.

Tabel 10. Pengaduan, saran dan masukan pada BPPMHKP Tanjungpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Buruk	-	-
2	Cukup	-	-
3	Baik	3	10,34
4	Sangat Baik	26	89,66
Jumlah		29	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2023

9. Kualitas Sarana dan Prasarana

yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melengkapi fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan. Adapun hasil survei adalah sebagai berikut :

- a. Sebanyak 24 Orang atau 82,76 % responden mengatakan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia pada Balai KIPM Tanjungpinang Sangat Baik
- b. Sebanyak 5 Orang atau 17,24 % responden mengatakan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia pada Balai KIPM Tanjungpinang sudah Baik.

Tabel 11. Sarana Dan Prasarana Pelayanan pada BPPMHKP Tanjungpinang

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Baik	-	-
2	Kurang Baik	-	-
3	Baik	5	17,24
4	Sangat Baik	24	82,76
Jumlah		29	100

Sumber : Data primer diolah tahun 2024

3.2. Review Hasil Survei dengan Hasil Pada Triwulan Sebelumnya

Seperti terlihat pada Tabel 1, terdapat penurunan di dua unsur pelayanan dari Survei Kepuasan Masyarakat triwulan I Tahun 2024 dibandingkan Survei Kepuasan Masyarakat triwulan IV Tahun 2023 yaitu :

1. Unsur Prosedur
2. Unsur Biaya / Tarif,

sedangkan kenaikan terdapat pada unsur :

1. Unsur Persyaratan
2. Unsur Waktu Pelayanan
3. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
4. Unsur Kompetensi Pelaksana
5. Unsur Perilaku Pelaksana
6. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
7. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Perbandingan nilai unsur pelayanan triwulan I tahun 2024 dan triwulan IV tahun 2023 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 12. Tabel SKM Triwulan IV Tahun 2023 dan Triwulan I Tahun 2024

No.	Unsur Pelayanan	Triwulan IV 2023	Triwulan I 2024	Kenaikan /Penurunan
U1	Persyaratan	3.708	3.759	(+) 0.051
U2	Prosedur	3.688	3.621	(-) 0.067
U3	Waktu Pelayanan	3.625	3.724	(+) 0.099
U4	Biaya / Tarif	3.708	3.621	(-) 0.087
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.646	3.724	(+) 0.078
U6	Kompetensi Pelaksana	3.563	3.655	(+) 0.092
U7	Perilaku Pelaksana	3.708	3.862	(+) 0.154
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.667	3.897	(+) 0.23
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.688	3.828	(+) 0.14

3.3. Unsur – Unsur Yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan

Dari Tabel 12 dapat dilihat bahwa terdapat unsur - unsur yang harus diperbaiki sebagai berikut :

1. Unsur Prosedur.
2. Unsur Biaya dan Tarif.

BAB IV TINDAKAN PERBAIKAN

4.1. Uraian Tindakan yang Perlu dilakukan

Dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 dapat diketahui bahwa terdapat penurunan di beberapa unsur pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Unsur Prosedur

- c. Berdasarkan rekapitulasi data dukung di unsur prosedur persentase responden 62,07% menyampaikan prosedur sangat mudah dipahami, sementara 37,93 % menjawab bahwa prosedur pelayanan Mudah Dipahami. Hal ini berarti secara kualitas persepsi terhadap pemahaman prosedur sudah baik, namun pihak Unit Layanan perlu untuk melakukan perbaikan dan peningkatan secara terus menerus. Persentase yang turun belum dapat ditelaah analisa penyebab dikarenakan tidak terdapat komentar yang menyampaikan sisi/bagian mana prosedur yang kurang dipahami. Salah satu upaya/langkah yang dapat diambil yakni dengan memperluas saluran informasi tentang prosedur layanan sertifikasi melalui saluran sosial media yang dimiliki, media papan elektronik di ruang layanan, dan pembukaan saluran konseling terhadap ruang lingkup layanan di media center yang telah dimiliki unit layanan, maupun sampling langsung melaksanakan wawancara terhadap pengguna jasa layanan.

2. Unsur Biaya dan Tarif

Dan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan I tahun 2024, tidak dijumpai komentar di unsur tarif mana responden merasa berat, karena 62,07 % responden menyatakan biaya/ tarif yang berlaku sudah sangat jelas dan 37,93 % responden menyatakan tarif yang diberlakukan sudah Jelas. Namun diperlukan rencana tindak lanjut perbaikan adalah sebagai berikut :

- a. Identifikasi biaya /tarif layanan yang dirasa memberatkan pengguna jasa layanan melalui sampling wawancara.
- b. Memperluas akses informasi melalui saluran sosial media maupun ruang publikasi di kantor layanan.

- c. Memperbanyak banner/leaflet/selebaran terkait dasar penetapan tarif PNBP yang berlaku lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.

4.2. Jadwal Waktu Tindakan Perbaikan

Rencana tindak lanjut untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Tabel 13. Rencana Tindak Lanjut SKM

Bulan	Unsur	Target kegiatan
April 2024	Presedur	Memperluas saluran informasi tentang prosedur layanan sertifikasi melalui saluran sosial media yang dimiliki, media papan elektronik di ruang layanan, dan pembukaan saluran konseling terhadap ruang lingkup layanan di media center
April 2024	Biaya dan Tarif	<p>a. Identifikasi biaya /tarif layanan yang dirasa memberatkan pengguna jasa layanan melalui sampling wawancara.</p> <p>b. Memperluas akses informasi melalui saluran sosial media maupun ruang publikasi di kantor layanan.</p> <p>c. Memperbanyak banner/leaflet/selebaran terkait dasar penetapan tarif PNBP yang berlaku lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan</p>

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama ± 2 (dua) minggu dimulai tanggal 13 Maret 2024 dan berakhir tanggal 31 Maret 2024 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Tanjungpinang dilihat dari 9 indikator sesuai Kepmen.PAN RB No. 14 Tahun 2017 mendapatkan nilai interval **3,743** dimana dengan nilai setelah dikonversi adalah **93,58**. Melihat hasil nilai interval dan nilai konversi maka BPPMHKP Tanjungpinang mendapat nilai **mutu pelayanan A** dan oleh karena itu kinerja BPPMHKP Tanjungpinang dapat dikategorikan **Sangat Baik**.
2. Diperlukan tindakan perbaikan terhadap unsur ***prosedur dan biaya dan tariff*** dimana mengalami penurunan dari semester sebelumnya.

5.2. SARAN

Berkenaan dengan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada BPPMHKP Ikan, BPPMHKP Tanjungpinang untuk dapat meningkatkan kinerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Adapun saran tersebut, yaitu:

1. Melakukan sosialisasi baik secara formal maupun informal kepada pengguna jasa terkait dengan pelayanan BPPMHKP Tanjungpinang.
2. Melakukan sosialisasi budaya pelayanan prima kepada petugas BPPMHKP Tanjungpinang.