



LAPORAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 3

2023



BALAI KARANTINA IKAN,
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN BANJARMASIN

KATA PENGANTAR

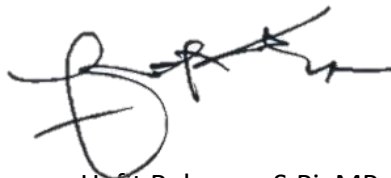
Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Laporan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III Tahun 2023 terhadap penyelenggaraan pelayanan Balai KIPM Banjarmasin dapat di selesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, sebagai dokumentasi dan bahan analisa, serta evaluasi kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Banjarmasin. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran akan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan publik Balai KIPM Banjarmasin.

Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat sebagai sarana akuntabilitas dan pertanggungjawaban organisasi serta dapat dijadikan bahan masukan untuk peningkatan kinerja Balai KIPM Banjarmasin. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun akan sangat membantu dalam penyempurnaannya.

Banjarbaru, Oktober 2023

Kepala Balai KIPM Banjarmasin

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Hafit Rahman', written in a cursive style.

Hafit Rahman, S.Pi, MP

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1. Latar belakang.....	5
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan.....	6
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1. Pelaksana SKM	7
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	10
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB VI KESIMPULAN	17
LAMPIRAN.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Balai KIPM Banjarmasin merupakan Unit Pelaksana Teknis Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya lebih bersifat kepada pelayanan masyarakat atau publik. Pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat yang melalulintaskan produk perikanan baik yang dilakukan oleh badan usaha maupun perorangan.

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran Aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi serius. Fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja pelayanan yang dilaksanakan Balai KIPM Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik empat kali dalam setahun. Kegiatan SKM ini berpedoman pada Permenpan No 14 Tahun 2017 Mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Banjarmasin berdasarkan ketentuan di bawah ini :

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 3) Surat Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan, BKIPM Nomor B.365/BKIPM.4/TU.330/III/2023 tertanggal 16 Maret 2023 perihal Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik BKIPM.

1.3. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Banjarmasin dimaksudkan sebagai implementasi pelaksanaan *Quality Manajemen System* SNI-ISO Integrasi 9001:2015, 17025:2017, 17020:2012 Balai KIPM Banjarmasin. Sedangkan tujuan SKM ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Serta bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Balai KIPM Banjarmasin dilaksanakan oleh Tim Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditunjuk oleh Kepala Balai KIPM Banjarmasin sesuai Surat Tugas Nomor B.24/BKIPM.BJM/KP.440/I/2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan *link* kuesioner SKM secara online maupun langsung melalui scan barcode kepada masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan sertifikasi dan pengujian di laboratorium secara langsung terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Melalui *website* e-SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan, melalui link e-SKM <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/40>

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Balai KIPM Banjarmasin dilaksanakan di Unit Pelayanan Balai KIPM Banjarmasin baik di kantor pusat, wilker maupun di tempat pemeriksaan fisik ikan (TPFI).

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan kegiatan SKM Triwulan III pada bulan Juli - September 2023.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Pelayanan Balai KIPM Banjarmasin. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau telah mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Balai KIPM Banjarmasin. Sehingga jumlah responden adalah seluruh pengguna layanan yang telah mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Balai KIPM Banjarmasin.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan *website* e-SKM Kementrian Kelautan dan Perikanan, melalui link e-SKM <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/40> sebanyak 641 responden telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan III Tahun 2023 pada Unit Pelayanan Balai KIPM Banjarmasin.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Rekapitulasi data hasil nilai rata-rata per unsur dan masing-masing unsur pelayanan adalah sebagaimana Tabel 1 berikut :

N0.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.76
U2	Prosedur	3.74
U3	Waktu pelayanan	3.74
U4	Biaya / tarif	3.74
U5	Produk layanan	3.74
U6	Kompetensi pelaksana	3.73
U7	Perilaku pelaksana	3.73
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3.74
U9	Sarana dan prasarana	3.73

Responden merupakan pengguna jasa layanan di Balai KIPM Banjarmasin yang telah menerima pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menampilkan kualitas pelayanan Balai KIPM Banjarmasin yang didasarkan pada indikator-indikator yang ada di Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi

jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan oleh 641 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan III Tahun 2023, nilai persepsinya diatas angka 3 (tiga). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balai KIPM Banjarmasin secara umum telah mencerminkan tingkat pelayanan yang baik. Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh angka 93.52. Dengan nilai IKM unit pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 93.52 maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Balai KIPM Banjarmasin adalah "SANGAT BAIK".

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Tabel 2. Perbandingan Nilai IKM Triwulan III Tahun 2023 Dengan Triwulan Sebelumnya Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur	
		Triwulan II Tahun 2023	Triwulan III Tahun 2023
U1	Persyaratan	3.8	3.76
U2	Prosedur	3.76	3.74
U3	Waktu pelayanan	3.76	3.74
U4	Biaya / tarif	3.74	3.74
U5	Produk layanan	3.75	3.74
U6	Kompetensi pelaksana	3.76	3.73
U7	Perilaku pelaksana	3.7	3.73
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3.7	3.74
U9	Sarana dan prasarana	3.73	3.73
	Nilai IKM	93.61	93.52

Dari Tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa nilai IKM pada Survei Kepuasan Masyarakat di Balai KIPM Banjarmasin tahun 2023 Triwulan II total 300 responden diperoleh nilai IKM sebesar 93.61 dan Triwulan III tahun 2023 total 641 responden diperoleh nilai IKM sebesar 93.52. Berdasarkan nilai IKM tersebut dapat di simpulkan bahwa mutu pelayanan Balai KIPM Banjarmasin untuk Triwulan II masuk kategori A dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK dan untuk Triwulan III tahun 2023 masuk kategori A dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

Berdasarkan data Tabel 2, terdapat 5 dari 9 unsur mengalami penurunan dari triwulan sebelumnya yaitu **persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana**,. Hal ini menjadi informasi yang sangat penting

bagi Balai KIPM Banjarmasin guna melakukan perbaikan kualitas pelayanannya agar masyarakat sebagai pengguna jasa merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diperoleh.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan pada subbab 4.1 di atas, diketahui bahwa unsur **persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana** mengalami penurunan nilai persepsi dibandingkan dengan triwulan sebelumnya. Oleh karena itu masih diperlukan perbaikan dalam berbagai hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai KIPM Banjarmasin.

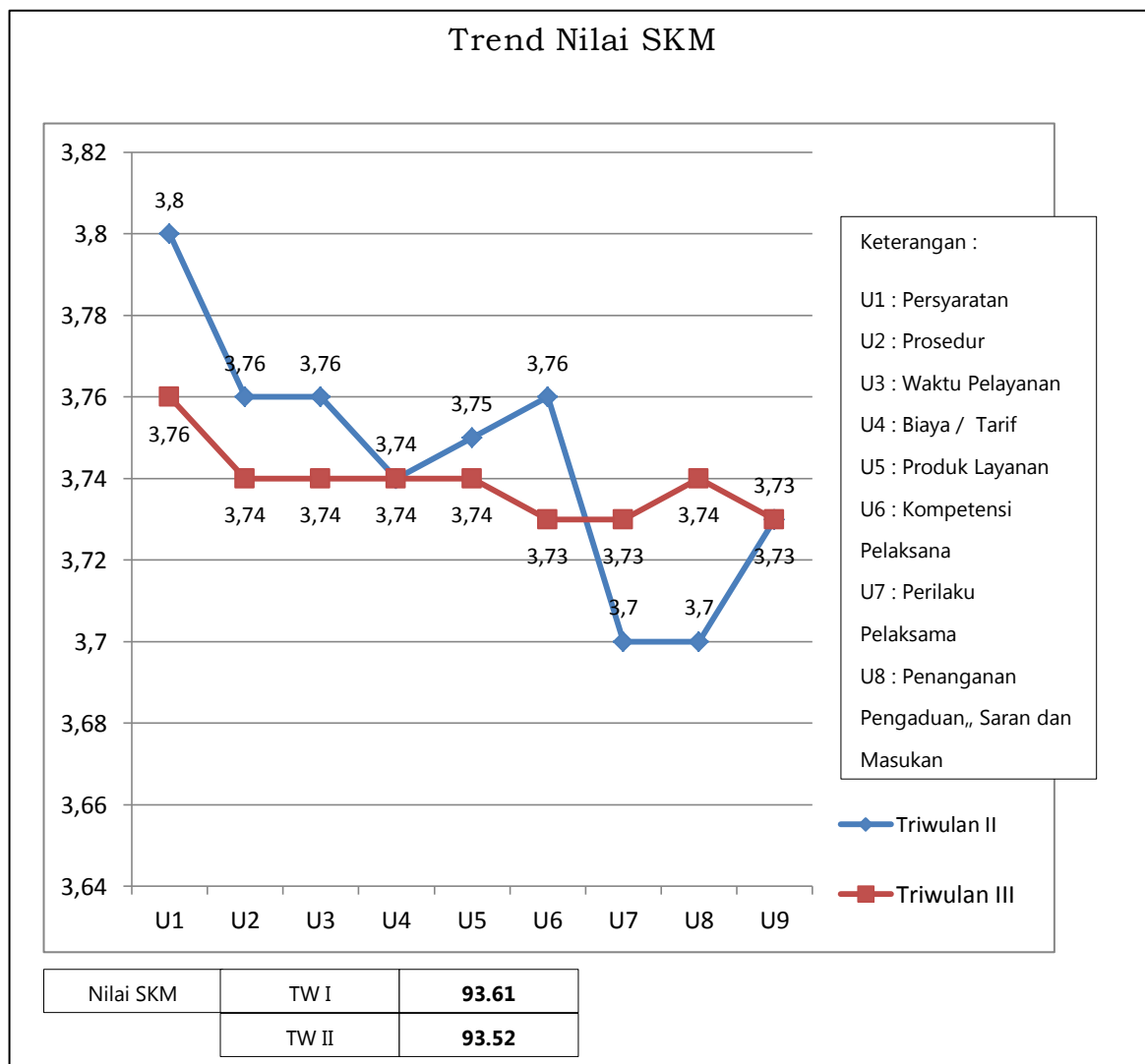
Sedangkan dari rekap kritik dan saran, sebagian pengguna jasa memberikan saran terkait masalah aplikasi yaitu penyediaan sistem informasi inovasi pelayanan publik (Si acil bungas) agar bisa digunakan untuk pengguna IOS, dan memberikan masukan agar pengajuan permohonan PPK Online satu hari sebelum pengiriman untuk dikaji kembali.

Upaya atau rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Balai KIPM Banjarmasin diantaranya adalah :

1. Meningkatkan Pelayanan yang diselenggarakan oleh BKIPM Banjarmasin melalui perbaikan sarana dan prasarana pelayanan.
2. Melakukan sosialisasi secara berkala terkait persyaratan, prosedur, waktu pelayanan dan produk layanan melalui sarana prasarana baik secara elektronik maupun non elektronik.
3. Melakukan penambahan personel pelayanan untuk mempercepat pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Banjarmasin.
4. Terkait kritik dan saran yang di peroleh, untuk penyediaan sistem informasi inovasi pelayanan publik (Si acil bungas) sedang dikembangkan untuk penyediaan di platform appstore (pengguna IOS) dan untuk saran pengajuan permohonan PPK Online satu hari sebelum pengiriman untuk dikaji kembali, hal tersebut tidak dapat dilakukan karena sudah merupakan ketentuan standar operasional prosedur.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai KIPm Banjarmasin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan gambar tersebut, trend nilai masing-masing unsur IKM Balai KIPM Banjarmasin pada Triwulan II dan Triwulan III cenderung fluktuatif adanya penurunan nilai pada unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk pelayanan dan kompetensi pelaksana. Jika dibandingkan dengan triwulan II nilai IKM 93,61. IKM Balai KIPM Banjarmasin pada Triwulan III adalah 93,52 berkategori A dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

BAB V
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tabel 3. Rekapitulasi data hasil survei kepuasan masyarakat di Balai KIPM

Banjarmasin Triwulan I tahun 2023 dan Triwulan II tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	
		Triwulan I	Triwulan II
U1	Persyaratan	3.63	3.8
U2	Prosedur	3.58	3.76
U3	Waktu pelayanan	3.39	3.76
U4	Biaya / tarif	3.66	3.74
U5	Produk layanan	3.66	3.75
U6	Kompetensi pelaksana	3.53	3.76
U7	Perilaku pelaksana	3.63	3.7
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3.61	3.7
U9	Sarana dan prasarana	3.84	3.73
	Nilai IKM	90.9	93.61

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Unsur 9	Perbaikan dan peningkatan sarana prasarana Balai KIPM Banjarmasin terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.		√			Elvina Kartiani, S.Pi
2.	Kritik dan saran	Terkait kritik dan saran yang di peroleh, tim aplikasi Balai KIPM Banjarmasin akan berusaha terus meningkatkan dan memperbaiki aplikasi si acil bungas, sedangkan terkait masalah e skipp yang lambat di terima di email pengguna jasa maka petugas layanan akan mengirimkan e-skipp yang mengalami kendala kepada pengguna jasa melalui jaringan pribadi via WhatsApp sehingga pengguna jasa tidak mengeluhkan mengenai keterlambatan layanan karena gangguan pada sistem atau jaringan.		√			Elvina Kartiani, S.Pi

Tabel 5. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM Triwulan II 2023

No.	Prioritas Unsur	Realisasi atas rencana tindak lanjut
1.	Unsur 9	Talah dilakukan perbaikan dan peningkatan sarana prasarana Balai KIPM Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2.	Kritik dan saran	Petugas layanan mengirimkan e-skipp yang mengalami kendala kepada pengguna jasa melalui jaringan pribadi via WhatsApp pelaksana

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam Unit Pelayanan Balai KIPM Banjarmasin dipersepsikan SANGAT BAIK oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 88,31 – 100 untuk Triwulan III tahun 2023 .
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai persepsinya di atas angka 3. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Sertifikasi Kesehatan Ikan dan HC Mutu serta Pelayanan Pengujian di Laboratorium yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Balai KIPM Banjarmasin bernilai Sangat Baik.

LAMPIRAN

1. Kuisisioner

← → Not secure | ptsp.kkp.go.id/skm/su/1062/

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Kurang cepat
☐ Lambat

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

← → Not secure | ptsp.kkp.go.id/skm/su/1062/

☐ Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kuualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

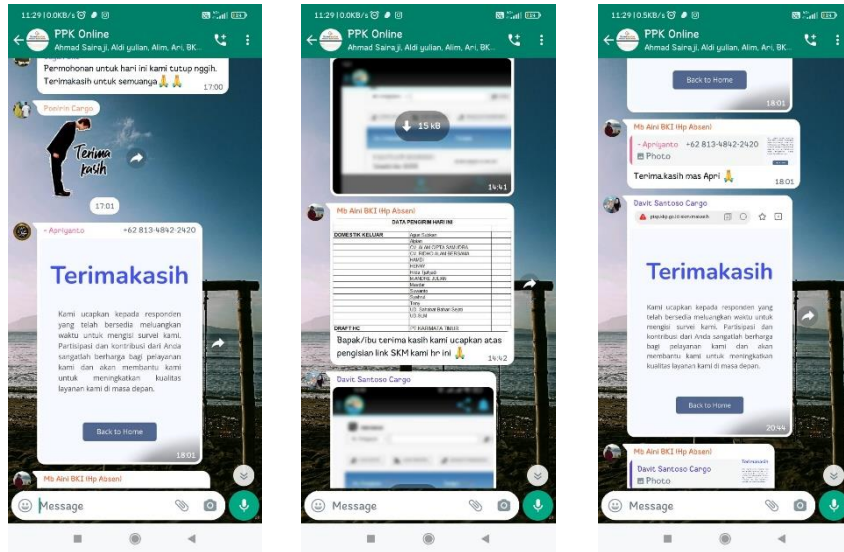
2. Hasil Pengolahan Data

[illegible][illegible][illegible]

[illegible][illegible][illegible]

3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM

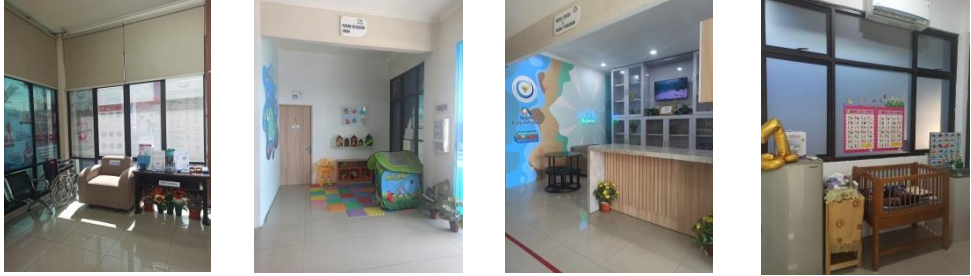
pengisian skm melalui wa grup pengguna jasa



barcode / link skm di kantor pelayanan



4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan II 2023

No.	Prioritas Unsur	Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut
1.	Unsur 9	
2.	Kritik dan saran	