



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV TAHUN 2024



BALAI KIPM 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 IV Tahun 2024 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, Januari 2025

Kepala Balai KIPM Banjarmasin

The image shows a circular official stamp of the Balai KIPM Banjarmasin. The stamp contains the text: 'KEMENTERIAN KELAUTANAN PERIKAN DAN PERUMAHAN RAKYAT', 'BALAI KIPM BANJARMASIN', 'PENGENDALIAN MUTU', 'KEAMANAN HASIL PERIKAN', and 'BANJARMASIN'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Hafid Rahman, S.Pi, MP

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar belakang.....	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1. Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	9
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	12
BAB VI KESIMPULAN	15
LAMPIRAN.....	16

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 Penyelenggaraan 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/IV/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.20/BKIPM.BJM/KP.440/I/2024.

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan kegiatan SKM Triwulan IV pada bulan Oktober - Desember 2024.

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 IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan *website* e-SKM Kementerian Kelautan dan Perikanan, melalui link e-SKM <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/40> sebanyak 32 responden telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV Tahun 2024 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 :

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4,00
U2	Prosedur	3,98
U3	Waktu pelayanan	3,75
U4	Biaya / tarif	3,76
U5	Produk layanan	3,97
U6	Kompetensi pelaksana	3,96
U7	Perilaku pelaksana	3,63
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,96
U9	Sarana dan prasarana	3,96

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 32 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV Tahun 2024, 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 98,00. Dengan nilai IKM unit pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 98,00 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 IV Tahun 2024 Dengan Triwulan Sebelumnya Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur	
		Triwulan II Tahun 2024	Triwulan IV Tahun 2024
U1	Persyaratan	3,86	4,00
U2	Prosedur	3,55	3,98
U3	Waktu pelayanan	3,88	3,75
U4	Biaya / tarif	3,80	3,76
U5	Produk layanan	3,51	3,97
U6	Kompetensi pelaksana	3,78	3,96
U7	Perilaku pelaksana	3,46	3,63
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	3,96
U9	Sarana dan prasarana	3,46	3,96
	Nilai IKM	95,56	98,00

Dari Tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa nilai IKM pada Survei Kepuasan Masyarakat di Balai KIPM Banjarmasin tahun 2024 Triwulan III total 45 responden diperoleh nilai IKM sebesar **95,56** dan Triwulan IV tahun 2024 total 32 responden diperoleh nilai IKM sebesar **98,00**. Berdasarkan nilai IKM tersebut dapat di simpulkan bahwa mutu pelayanan Balai KIPM Banjarmasin untuk Triwulan III masuk kategori A dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK dan untuk Triwulan IV tahun 2024 masuk kategori A dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

Berdasarkan data Tabel 2, terdapat penurunan pada dua unsur yaitu waktu pelayanan dan biaya/tarif. 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.

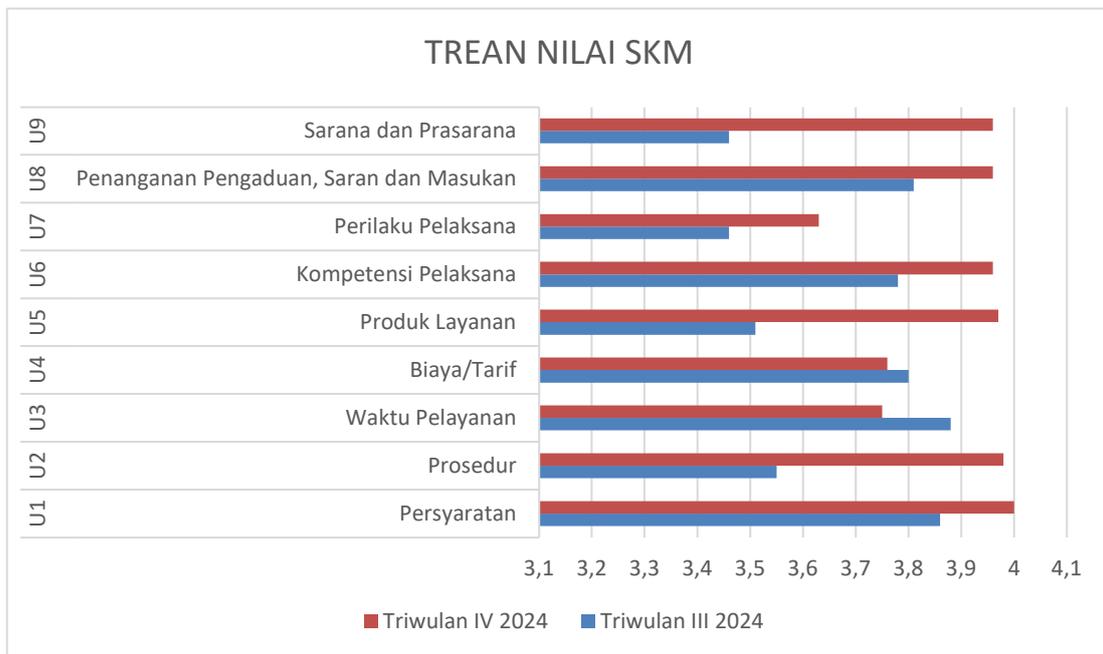
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan pada sub bab 4.1 di atas, diketahui bahwa terdapat penurunan pada dua unsur, hal ini menjadi catatan penting pada pelayanan di Balai KIPM Banjarmasin.

Upaya atau rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Balai KIPM Banjarmasin diantaranya adalah Melaksanakan sosialisasi kembali tentang waktu pelayanan dan biaya/tarif kepada pengguna jasa dengan mengundang pengguna layanan secara langsung apabila tersedia anggaran atau melalui fasilitas zoom meeting, media sosial maupun wa grup (ppk online) Balai KIPM Banjarmasin. Selanjutnya Balai KIPM Banjarmasin juga akan terus melakukan sosialisasi melalui wa grup terkait pemahaman yang lebih komprehensif dan persepsi yang sama dalam melakukan penilaian terhadap unsur-unsur yang dinilai.

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 (trend) 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 grafik tersebut, trend nilai masing-masing unsur IKM Balai KIPM Banjarmasin pada Triwulan III dan Triwulan IV tidak terlalu signifikan. Pada Triwulan IV terjadi penurunan pada unsur waktu pelayanan dan biaya/tarif, namun nilai kedua unsur tersebut masih dalam kategori baik yaitu diatas 3. Jika dibandingkan dengan triwulan III dengan nilai IKM 95,56 maka nilai IKM Balai KIPM Banjarmasin pada Triwulan IV terjadi kenaikan sekitar 2,44% yaitu 98,00 berkategori A dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.

BAB V
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan IV tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Unsur 3	Sosialisasi kembali tentang waktu pelayanan kepada pengguna jasa, dengan mengundang pengguna layanan secara langsung apabila tersedia anggaran atau melalui fasilitas zoom meeting, media sosial maupun wa grup (ppk online) Balai KIPM Banjarmasin				v	Kepala UPT dan Kasub Bag TU
2.	Unsur 4	Sosialisasi kembali tentang biaya/tarif kepada pengguna jasa, dengan mengundang pengguna layanan secara langsung apabila tersedia anggaran atau melalui fasilitas zoom meeting, media sosial maupun wa grup (ppk online) Balai KIPM Banjarmasin				v	Kepala UPT dan Kasub Bag TU

Tabel 4. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM Triwulan III tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Realisasi atas rencana tindak lanjut
1.	Unsur 1	Melaksanakan sosialisasi tentang persyaratan dengan mengundang para pengguna jasa dalam acara Sosialisasi Sistem Jaminan Mutu yang dilaksanakan pada Kamis, 10 Oktober 2024, Coffee Morning yang dilaksanakan pada Kamis, 12 Desember 2024, serta Sosialisasi Pemberlakuan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang dilaksanakan pada Kamis, 19 Desember 2024 bertempat di Aula Balai KIPM Bajarmasin
2.	Unsur 2	Melaksanakan sosialisasi tentang prosedur dengan mengundang para pengguna jasa dalam acara Sosialisasi Sistem Jaminan Mutu yang dilaksanakan pada Kamis, 10 Oktober 2024, Coffee Morning yang dilaksanakan pada Kamis, 12 Desember 2024, serta Sosialisasi Pemberlakuan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang dilaksanakan pada Kamis, 19 Desember 2024 bertempat di Aula Balai KIPM Bajarmasin
3.	Unsur 3	Melaksanakan sosialisasi tentang waktu pelayanan dengan mengundang para pengguna jasa dalam acara Sosialisasi Sistem Jaminan Mutu yang dilaksanakan pada Kamis, 10 Oktober 2024, Coffee Morning yang dilaksanakan pada Kamis, 12 Desember 2024, serta Sosialisasi Pemberlakuan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang dilaksanakan pada Kamis, 19 Desember 2024 bertempat di Aula Balai KIPM Bajarmasin
4.	Unsur 4	Melaksanakan sosialisasi tentang Biaya/Tarif dengan mengundang para pengguna jasa dalam acara Sosialisasi Sistem Jaminan Mutu yang dilaksanakan pada Kamis, 10 Oktober 2024, Coffee Morning yang dilaksanakan pada Kamis, 12 Desember 2024, serta Sosialisasi Pemberlakuan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang dilaksanakan pada Kamis, 19 Desember 2024 bertempat di Aula Balai KIPM Bajarmasin
5.	Unsur 5	Melaksanakan sosialisasi tentang Produk Layanan dengan mengundang para pengguna jasa dalam acara Sosialisasi Sistem Jaminan Mutu yang dilaksanakan pada Kamis, 10 Oktober 2024, Coffee Morning yang dilaksanakan pada Kamis, 12 Desember 2024, serta Sosialisasi Pemberlakuan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang dilaksanakan pada Kamis, 19 Desember 2024 bertempat di Aula Balai KIPM Bajarmasin
6.	Unsur 6	Melaksanakan refreshment internal kepada petugas layanan guna meningkatkan perilaku pelaksana terhadap pelayanan prima.

7.	Unsur 7	Melaksanakan refreshment internal kepada petugas layanan guna meningkatkan perilaku pelaksana terhadap pelayanan prima.
8.	Unsur 8	Melaksanakan sosialisasi tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mengundang para pengguna jasa dalam acara Sosialisasi Sistem Jaminan Mutu yang dilaksanakan pada Kamis, 10 Oktober 2024, Coffee Morning yang dilaksanakan pada Kamis, 12 Desember 2024, serta Sosialisasi Pemberlakuan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang dilaksanakan pada Kamis, 19 Desember 2024 bertempat di Aula Balai KIPM Bajarmasin
9.	Unsur 9	Melaksanakan sosialisasi tentang sarana dan prasarana dengan mengundang para pengguna jasa dalam acara Sosialisasi Sistem Jaminan Mutu yang dilaksanakan pada Kamis, 10 Oktober 2024, Coffee Morning yang dilaksanakan pada Kamis, 12 Desember 2024, serta Sosialisasi Pemberlakuan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang dilaksanakan pada Kamis, 19 Desember 2024 bertempat di Aula Balai KIPM Bajarmasin

BAB VI

KESIMPULAN

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

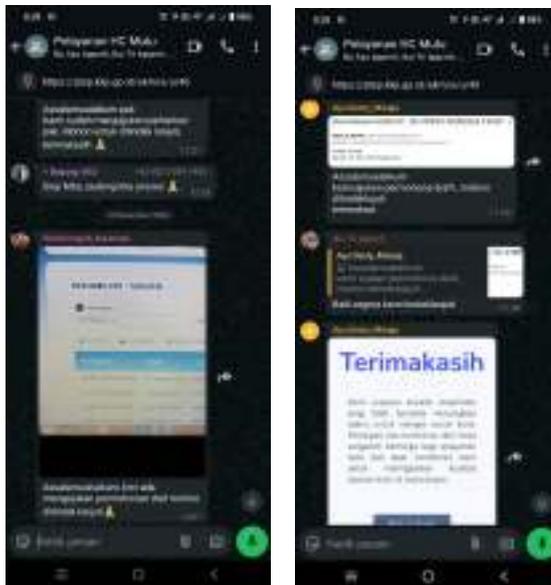
1. Secara umum kualitas pelayanan dalam Unit Pelayanan Balai KIPM Banjarmasin dipersepsikan SANGAT BAIK oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari nilai IKM 98,00 dari 32 responden untuk Triwulan IV tahun 2024 .
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai persepsinya di atas angka 3. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Sertifikasi HC Mutu serta Pelayanan Pengujian di Laboratorium yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Balai KIPM Banjarmasin bernilai Sangat Baik.

LAMPIRAN

1. RESUME NILAI SKM TRIWULAN2.

Data Resume SKM untuk Triwulan 4 tahun 2024																	
Tahun	Instansi	kol_asi	id_opp	nm_opp	nm_loyanan	responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	iket	skor
2024	4/bkpm		40	Balai KPM Banjarmasin	Penerbitan Sertifikat Kelengkapan Pengolahan	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,88	87,22
2024	4/bkpm		40	Balai KPM Banjarmasin	Penjaminan kesehatan ikan, mutsu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)	28	4	3,964	3,929	3,964	3,929	3,899	3,899	3,899	3,899	3,99	98,21
2024	4/bkpm		40	Balai KPM Banjarmasin	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Integrasi Analisis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	1	4	4	3,333	3,333	4	4	4	4	4	3,65	96,30
JUMLAH RESPONDEN						32											
NILAI RATA-RATA PER UNGUR						4		3,888	3,754	3,766	3,976	3,966	3,821	3,964	3,964	3,88	87,24

3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM Pengisian skm melalui wa grup pengguna jasa



Barcode / link skm di kantor pelayanan



Publikasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Media Sosial

