

EKONOMI BIRU UNTUK
INDONESIA EMAS

LAPORAN INDEKS

Kepuasan Masyarakat

P
E
R
I
O
D
E
I

TAHUN 2025



HASIL SURVEY

**Kepuasan Masyarakat
Nilai SKM
PERIODE I
TAHUN 2025**

**JUMLAH
RESPONDEN : 24**



**LAKI-LAKI : 20 ORANG
PEREMPUAN : 4 ORANG**

PENDIDIKAN :

- SMA 13 Orang
- D3. 5 Orang
- S1. 6 Orang

Rentan Usia 21 tahun sampai 60 tahun
dan latar belakang pendidikan berbeda

**Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah
Diberikan Pada penyelenggara
Pelayanan Publik SKIPM Tanjung Balai
Asahan.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan Kehadirat Allah SWT atas berkat dan Rahmat- Nya laporan ini telah disusun oleh Tim Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan.

Adapun laporan ini berisi Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan terhadap *Costumer* pada Triwulan I Tahun 2025 berjalan dengan sesuai indikator penilaian yang merujuk kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Laporan ini menjadi gambaran kinerja pelayanan di Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan selama ini dan diharapkan dapat bermanfaat untuk semakin meningkatkan kinerja pelayanan tahun berikutnya.

Tanjung Balai Asahan, 14 April 2025
Kepala / Manajer Puncak

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by a series of loops and a final vertical stroke.

Fadli Pramana, S.Pi

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Pengertian Umum.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan.....	3
 BAB II PENGUMPULAN DATA IKM	 4
2.1 Pelaksanaan IKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan IKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
2.6 Pengolahan dan Analisa Data	5
 BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA IKM	 8
3.1 Jumlah Responden IKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	8
 BAB IV ANALISIS HASIL IKM	 14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Tren Nilai IKM	14
 BAB V HASIL TINDAK LANJUT IKM PERIODE SEBELUMNYA.....	 15
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	 16

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.....	7
Tabel 2 Rekapitulasi Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	9
Tabel 3 Nilai rata-rata unsur indeks kepuasan masyarakat pada Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	11
Tabel 4 Penilaian Masyarakat TW I Tahun 2025.....	14

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Survei ini dilakukan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan serta merujuk kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2 Dasar Hukum

- 1.2.1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 1.2.2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
- 1.2.3 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja

1.3 Pengertian Umum

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.
- 2) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- 3) Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN dalam hal ini adalah Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan.
- 4) 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.
- 5) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan dalam hal ini adalah Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan.
- 6) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 7) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 8) Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- 9) Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 10) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks 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.

1.4 Maksud dan Tujuan

Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna jasa atas pelayanan jasa yang diberikan, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA IKM

2.1 Pelaksanaan IKM

Survei kepuasan masyarakat merupakan survei periodik, dimana survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak melalui kuisioner mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan. Pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online melalui situs *ptsp.kkp.go.id* ataupun scan barcode yg telah disediakan di ruang pelayanan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dapat dilakukan di masing-masing unit pelayanan, yaitu Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan, yang beralamat di Jl. Pantan - Bagan Asahan, Kabupaten Asahan Provinsi Sumatera Utara.

2.4 Waktu Pelaksanaan IKM

Survei kepuasan masyarakat pada tahun 2025 akan dilakukan sebanyak 4 (empat) kali yakni pada Triwulan pertama (periode Januari – Maret), Triwulan kedua (periode April - Juni), Triwulan ketiga (periode Juli – September) dan Triwulan keempat (periode Oktober – Desember). Pada waktu jam layanan sedang sibuk atau berlangsung. Jam layanan Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan Senin – Kamis pukul 07.30 WIB – 16.00 WIB, Jumat pukul 07.30 WIB- 16.30 WIB.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

dimana :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

2.6 Pengolahan dan Analisa Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

✚ Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

✚ Setiap unsur pelayanan (9 unsur) mempunyai unsur penimbang yang sama

RUMUS:

$$\begin{array}{lcl} \text{Bobot nilai rata-rata} = & \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = & \frac{1}{9} = 0,111 \\ \text{Tertimbang} & & \end{array}$$

Rumus Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

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

$$\text{IKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan,

Untuk menyimpulkan data kuisisioner yang telah diambil dari perhitungan terhadap indeks kepuasan masyarakat maka digunakan tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagaimana tabel 1. dibawah.

Tabel 1. Nilai persepsi, Nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

3.1 Jumlah Responden IKM

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan berdasarkan intensitas pengurusan sertifikat kesehatan ikan (*Health Certificate*). Jumlah keseluruhan responden adalah 24 orang yang terdiri dari 20 orang laki – laki dan 4 orang perempuan, dengan rentang usia 25 tahun sampai diatas 60 tahun, dan latar belakang pendidikan yang berbeda – beda yaitu, SMA 13 orang dan S1 6 orang dan D3 5 Orang.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada tahun 2025 dilakukan penilaian survei kepuasan masyarakat pada Unit Pelayanan Teknis Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan. Survei ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan UPT BPPMHKP Tanjung Balai Asahan. Adapun profil unit pelayanan adalah sebagai berikut:

Nama Instansi	: BPPMHKP (Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan)
Alamat	: Jl. Pantan – Bagan Asahan, Kabupaten Asahan
No. telp/Fax	: (0623) 95004
Waktu Pelayanan	: 07.30 – 16.00 WIB
Jenis Pelayanan	: Standar Acuan Layanan Sertifikasi dibagi menjadi 2 Layanan : 1. Sertifikasi Produk Perikanan Primer, meliputi : CBIB, CPIB, CPIB Kapal, CPPIB, CPOIB, CDOIB, 2. Standar Acuan Layanan Sertifikasi Produk Perikanan Pasca Panen Meliputi : SKP, HACCP, SPDI
Biaya Pelayanan	: Biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 85 tahun 2021
Persyaratan Administrasi	: Tergantung jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung	: ± 20 orang/hari
Visi	: Mewujudkan kedaulatan dalam mengelola sumberdaya kelautan dan perikanan secara berkelanjutan untuk kesejahteraan masyarakat
Misi	: Mewujudkan pengawasan dan penngendalian mutu serta keamanan hasil perikanan yang mampu menjamin lalulintas hasil perikanan yang sehat, bermutu, aman konsumsi dan terpercaya

Penilaian survei kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur yaitu:

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 publik dengan pelayanann yang diberikan;
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan;
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan;
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasaranan pelayanan di unit;
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut);

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan yang dilakukan terhadap 24 responden yang berada di lingkup BPPMHKP Tanjung Balai Asahan sebagai berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Nama Layanan
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
6	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)

11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)
14	4	4	4	3	3	3	3	4	3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)
16	3	4	3	3	4	4	3	4	3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
17	3	4	3	3	4	3	4	4	3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)
19	3	4	4	3	4	4	3	4	3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard</i>

										<i>Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)</i>
23	3	4	3	4	4	4	4	3	4	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)</i>

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
$\sum$ Nilai Per Unsur	82	88	84	82	85	82	82	90	82	
NRR Per Unsur = $\sum$ Nilai per Unsur / $\sum$ kuisioner yang terisi	3.41	3.66	3.5	3.41	3.54	3.41	3.41	3.75	3.41	
NRR tertimbang Per Unsur = NRR per Unsur x 0.111	0.38	0.41	0.38	0.37	0.38	0.38	0.37	0.41	0.37	
IKM Unit Pelayanan = $\sum$ NRR tertimbang x 25										87,62

Nilai Index : **3,50**
Nilai Index Kepuasan Masyarakat : **87,62**
Mutu Pelayanan : **B**
Kinerja Pelayanan : **Baik**

Dari tabel 2. diatas jika dikonversi dengan tabel 1 maka terhadap nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) mendapatkan Nilai sebesar **87,62** dengan kinerja unit pelayanan berada pada mutu pelayanan **B** atau berada pada kategori **Baik**.

Tabel 3. Nilai rata-rata unsur indeks kepuasan masyarakat pada BPPMHKP Tanjung Balai Asahan Triwulan I 2025

No.	Unsur pelayanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	3.4	B
2.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	3.6	A

3.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	3.5	B
4.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	3.4	B
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanann yang diberikan	3.6	A
6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan	3.5	A
7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	3.4	B
8.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasaranan pelayanan di unit	3.8	A
9.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.5	B

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada triwulan IV Tahun 2024, maka terdapat beberapa penurunan nilai mutu pelayanan pada triwulan sebelumnya namun ada juga yang mengalami peningkatan. Nilai IKM pada triwulan sebelumnya adalah **90,28** sedangkan pada periode ini yakni triwulan I tahun 2025 adalah **87,62**. Mengalami penurunan nilai sebesar **2,66** %.

Semua unsur pada Triwulan I mengalami penurunan dibandingkan periode triwulan sebelumnya kecuali dalam hal kesigapan petugas pelayanan dan layanan konsultasi dan pengaduan. Hal ini disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Perbandingan hasil penilaian responden pada 9 (sembilan) unsur pelayanan

No.	Unsur pelayanan	Hasil Penilaian Triwulan IV Tahun 2024	Hasil Penilaian Triwulan I Tahun 2025
1.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	4.8	3.4
2.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	3.6	3.6
3.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	3.6	3.5

4.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	3.7	3.4
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanann yang diberikan	3.6	3.6
6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan	3.7	3.5
7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	3.4	3.4
8.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasaranan pelayanan di unit	3.6	3.8
9.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.7	3.5

BAB IV

ANALISIS HASIL IKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat semua unsur mengalami penurunan pada periode Triwulan I kecuali dua unsur mengalami peningkatan nilai dalam hal kesigapan petugas pelayanan dan layanan konsultasi dan pengaduan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Adapun tindakan perbaikan terhadap kegiatan Survei kepuasan masyarakat dengan cara memberikan layanan yang prima dan terus menerus memperbaiki pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan, sehingga pada penilaian periode selanjutnya tetap mendapatkan katagori nilai sangat baik dan dapat mempertahankan atau meningkatkan nilai pada setiap unsur – unturnya, guna kelancaran pelayanan di kantor SKIPM Tanjung Balai Asahan.

4.3 Tren Nilai IKM

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 BPPMHKP Tanjung Balai Asahan dapat dilihat melalui table berikut:

Tabel 5. Penilaian Masyarakat TW IV Tahun 2024 dan TW I Tahun 2025

	TW IV Tahun 2024	TW I Tahun 2025
Jumlah Responden	10	24
Jumlah Survei Kembali	10	24
Nilai Indek	3.74	3.50
Nilai Indek Kepuasan Masyarakat	90,28	87,62
Mutu Pelayanan	A	B
Kinerja Pelayanan	Sangat Baik	Baik

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT IKM PERIODE SEBELUMNYA

Pada IKM periode sebelumnya Triwulan IV Tahun 2024 disarankan untuk melakukan sosialisasi kembali “waktu penyelesaian” kepada petugas agar meningkatkan pelayanan dengan tetap sesuai SOP dan Janji Layanan dan mendiskusikan hasil Capaian IKM Triwulan I tahun 2025 kepada seluruh pegawai pada saat rapat / apel pagi / doa pagi / morning briefing ataupun secara online bagi petugas di wilker.

Adapun hal-hal yang perlu didiskusikan dan disampaikan sebagai berikut:

1. Menjelaskan perolehan yang sudah dicapai
2. Menjelaskan nilai tertinggi dan terendah hasil survai
3. Menjelaskan nilai unsur terendah yang diberikan oleh pengguna layanan
4. Mencari solusi

Selain sosialisasi ke petugas perlu juga dilakukan sosialisasi kepada pengguna jasa baik langsung ataupun secara online guna memberikan pemahaman terkait persyaratan layanan dan kejelasan tarif /biaya. Dengan dilakukan sosialisasi kembali penilaian pada Triwulan I Tahun 2025 mengalami peningkatan melalui perbaikan-perbaikan yang sudah ditetapkan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap pengolahan survei kepuasan masyarakat pada Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan BPPMHKP Tanjung Balai Asahan Triwulan I Tahun 2025 menunjukkan kategori **BAIK** yaitu dengan nilai rata-rata tetimbang IKM **3,50** atau konversi IKM **87,62**
2. Hasil survei kepuasan masyarakat keseluruhan menurun dibandingkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024, kecuali dua unsur mengenai dalam hal kesigapan petugas pelayanan dan layanan konsultasi dan pengaduan.

5.2 Saran

1. Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Triwulan I tahun 2025 Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka semua unsur perlu mendapat prioritas peningkatan serta mempertahankan agar tetap dapat memberikan pelayanan yang prima.
2. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat meningkatkan sikap perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.
3. Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik dan konsisten untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.