

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III



STASIUN KIPM TAHUNA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1 Error! Bookmark not defined.	
2 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah terus melakukan berbagai upaya, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah Kualitas pelayanan publik itu sendiri, hal ini berlaku secara menyeluruh baik dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi Pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat merupakan pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui hasil pengukuran atas pendapat yang diberikan oleh masyarakat. Ruang lingkup dari survei ini meliputi aspek persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana pelayanan dan penanganan pengaduan dari masyarakat. Stasiun KIPM Tahuna sebagai salah satu unit pelaksana teknis dari BPPMHKP, tentunya juga dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (pelanggan), baik yang terkait dengan jaminan mutu dan keamanan dari produk perikanan serta dalam hal sertifikasi produk perikanan yang akan di ekspor.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM atas pelayanan publik di Stasiun KIPM Tahuna berdasarkan ketentuan di bawah ini:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35:
 - (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
- a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tertanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 4. Surat Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan, BKIPM Nomor B.222/BKIPM.4.1/TU.210/II/2019 tertanggal 26 Februari 2019 perihal Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik BKIPM.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan terkait dengan kinerja/pelayanan yang telah diberikan oleh Stasiun KIPM Tahuna selama periode Triwulan III (Juli - Agustus).

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Stasiun KIPM Tahuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Stasiun KIPM Tahuna membentuk tim pelaksana survei kepuasan masyarakat, yang susunannya sebagai berikut :

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| a. Penanggung Jawab | : Geric H.B.P Lumiu, S.Pi |
| b. Ketua | : Steven V. Bawuno, S.Pi |
| c. Sekertaris | : Syamtidar Said, A.Md.Pi |
| d. Anggota | : Meske Medellu, SE |
| | Cori M. Tumbilung, S.Pi |
| | Sitti H. Bay, SE |
| | Saniwati Tatengkeng, S.Pi |

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara periodik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan setiap pengguna jasa menerima layanan dan dihitung setiap triwulan. Survei ini merupakan pengukuran pendapat publik dalam satu Triwulan, periode Juli-September 2024. Survei ini menggunakan metode kualitatif, pengukuran terhadap variable dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap layanan publik. Responden diminta pendapatnya terhadap pernyataan pernyataan yang disusun secara berjenjang, dengan cara memilih salah satu pernyataan yang tersedia dalam kuesioner. Teknik pengisian kuesioner oleh responden adalah dengan mengisi sendiri kuesioner dalam website “Si Susan KKP” atau <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/58>. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahap pengumpulan data ini, antara lain :

1. Menyebarkan *link* kuisisioner SKM kepada pengguna layanan
2. Secara berkala memonitor respon dari responden melalui *website* “Si Susan KKP”

Kuesioner terdiri dari pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan di area front office SKIPM Tahuna kepada pengguna jasa yang datang langsung dengan menggunakan PC yang tersedia di kantor SKIPM Tahuna atau melalui *link* yang dibagikan lewat WA grup Pengguna Jasa.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Kegiatan survei kepuasan masyarakat/pelanggan untuk Triwulan III dilaksanakan pada bulan Juli – September 2024. Responden yang mengisi survei merupakan pelanggan yang menggunakan jasa Stasiun KIPM Tahuna selama Tahun 2024, terutama selama periode Bulan Juli hingga September.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan pada kebutuhan layanan setiap pengguna jasa di Kantor SKIPM Tahuna. Layanan yang sering dipakai oleh pengguna jasa terdiri dari layanan domestik keluar, domestik masuk, IKI, HACCP, dan Jasa Pengujian.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Responden Survey Kepuasan Masyarakat pada Bulan Juli – September 2024 berjumlah 24 (dua puluh empat) orang responden, yang terdiri dari 18 orang pengguna layanan domestik keluar, 2 orang pengguna layanan domestik masuk, 1 orang pengguna layanan instalasi karantina ikan, 1 orang pengguna layanan HACCP dan 2 orang pengguna layanan jasa pengujian laboratorium.

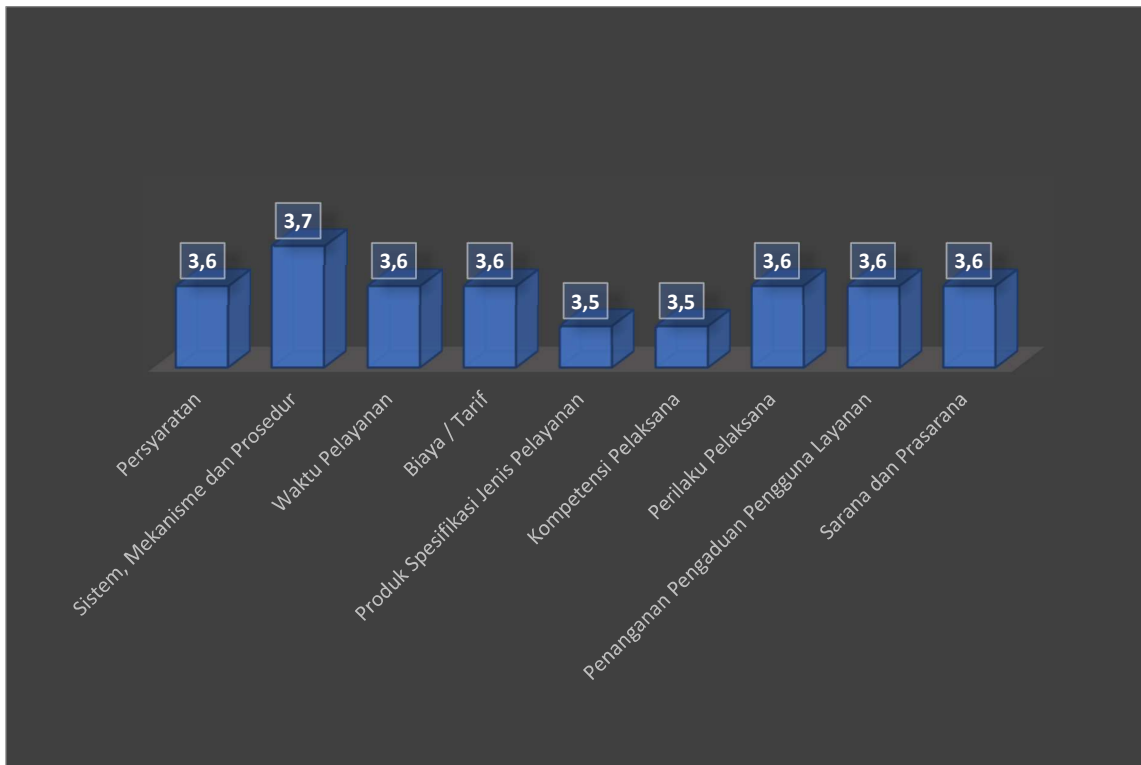
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

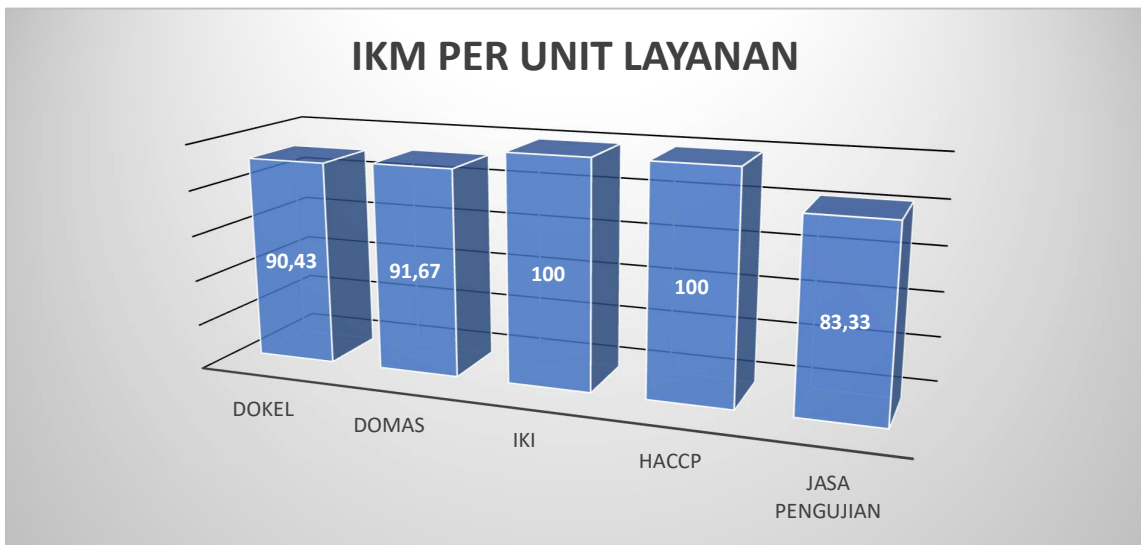
Tabel 1. *Detail Nilai SKM Per Unsur*

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
1	Persyaratan	3,6	90
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,7	92,5
3	Waktu Pelayanan	3,6	90
4	Biaya / Tarif	3,6	90
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5	87,5
6	Kompetensi Pelaksana	3,5	87,5
7	Perilaku Pelaksana	3,6	90
8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,6	90
9	Sarana dan Prasarana	3,6	90

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Gambar 2. IKM Per Unit Layanan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,5.
2. Sedangkan unsur layanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,7.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Semakin baik dalam pelayanan kepada pelaku usaha KKP
- ” Lebih ditingkatkan lagi performa

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Dengan adanya reorganisasi yang terjadi di lembaga akibat pelaksanaan UU No 21 Tahun 2021 yang mengakibatkan adanya pembentukan lembaga yang baru dengan fungsi dan tugas yang harus terpisah pula, maka dimasa transisi tersebut terjadi juga transisi pelayanan bagi pengguna jasa layanan yang bermuara pada kebingungan pengguna jasa layanan dalam menggunakan jasa layanan dan memicu ketidakpuasan pengguna jasa layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

layanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan unsur layanan Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan poin terendah akan dilakukan evaluasi penyebab dan penyelesaian masalah. Pada kedua point unsur layanan ini akan dilakukan sosialisasi tentang penetapan fungsi lembaga akibat reorganisasi sesuai dengan amanat UU no 21 tahun 2021 agar supaya

tidak lagi terjadi kebingungan pada para pengguna jasa layanan. Rencana tindak lanjut tersebut akan dilaksanakan sesuai dengan tabel berikut :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Okt	Nov	Des	
1	Unsur 2 dan 6	Mensosialisasikan Tugas dan Fungsi tiap lembaga sesuai amanat UU No 21 Tahun 2021	√			Steven V.Bawuno,S.Pi

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 analisa 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 Stasiun KIPM Tahuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 3. Tren Nilai SKM Stasiun KIPM Tahuna Per Triwulan Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai SKM pada Triwulan III dari 93,47 menjadi 90,74.

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa secara umum mutu pelayanan Stasiun KIPM Tahuna berada pada kategori “ **A** ” yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan berada pada kategori “**SANGAT BAIK** ”, sehingga dapat pula diasumsikan bahwa masyarakat atau pelanggan merasa puas dengan kinerja/pelayanan Stasiun KIPM Tahuna selama ini.

Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur layanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana . Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Tahuna, Oktober 2024

Kepala Stasiun KIPM Tahuna

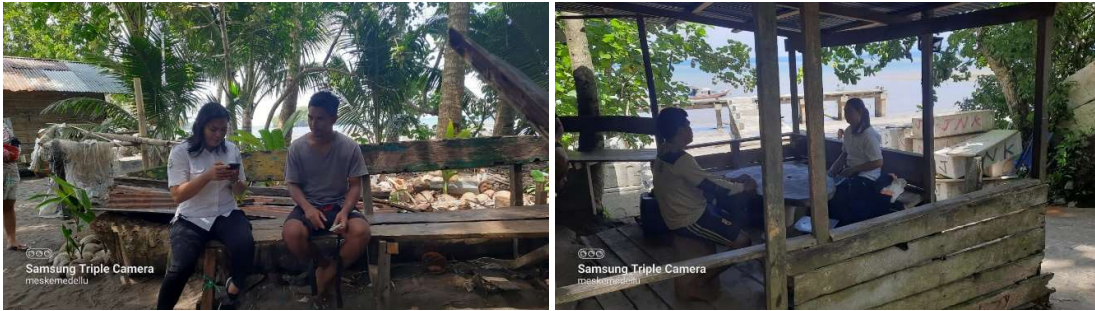


(Geric H.B.P Lumiu, S.Pi)

NIP. 197407012003121003

LAMPIRAN

1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode TRIWULAN II 2024



STASIUN KIPM TAHUNA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun KIPM Tahuna perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun KIPM Tahuna periode Triwulan II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
1	Kesesuaian Persyaratan	3,85	96,3
2	Kemudahan Prosedur	3,65	91,3
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,75	93,8
4	Biaya / Tarif	3,75	93,8
5	Kesesuaian Produk	3,7	92,5
6	Kecepatan Respon (membuka halaman,konten,pencarian informasi,unduh/unggah)	3,7	92,5
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3,7	92,5
8	Kualitas isi/konten	3,8	95
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,8	95

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Kemudahan Prosedur	Mensosialisasikan SOP yang berlaku kepada pengguna jasa	Juli 2024	Steven V. Bawuno, S.Pi

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	APAKAH RTL TELAH DI TINDAKLANJUTI	WAKTU PELAKSANAAN	DOKUMENTASI
1.	Kemudahan Prosedur	Mensosialisasikan SOP yang berlaku kepada pengguna jasa	Sudah	Juli 2024	

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Stasiun KIPM Tahuna telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tahuna, Agustus 2024

Kepala Stasiun KIPM Tahuna



H. B. P. Lumiu, S.Pi

NIP. 197407012003121003