

STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN KENDARI

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Azza Wa Jalla, atas berkat dan rahmatNya, sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Stasiun KIPM Kendari Triwulan IV Tahun 2024 dapat terselesaikan.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari proses evaluasi kinerja , dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif , serta berbasis kebutuhan masyarakat. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan, sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan pengguna layanan terhadap layanan yang ramah dan service excellent.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dlam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat menjadi acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada lembaga layanan publik.

Kami menyadari bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat kekurangan, maka saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan sebagai bahan penyempurnaan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di tahun mendatang.

Kendari, 02 Januari 2025
Plt. Kepala SKIPM Kendari

Kepala S.St.Pi.,M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
BAB I.PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II.PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1. Pelaksana SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1. Jumlah Responden SKM	5
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	5
BAB IV.ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3. Tren Nilai SKM.....	8
BAB V.KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	
2. Data resume SKM untuk Triwulan IV Tahun 2024	
3. Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2024	

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan antara pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi governance). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government).

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. Survey SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a . Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b . Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c . Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei
- d. Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e . Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan

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 administrasi kepegawaian yang telah diberikan oleh Stasiun KIPM Kendari.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat khususnya pengguna jasa 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.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Stasiun KIPM Kendari dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun KIPM Kendari adalah tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan survei dilakukan menggunakan kuesioner pertanyaan melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/63> atau scan QR Code yang dipajang di ruang pelayanan dan yang disebarkan kepada pengguna layanan melalui layanan media whatsapp grup pengguna jasa Stasiun KIPM Kendari.

Kuesioner terdiri atas 9 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun KIPM Kendari yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang ditetapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : 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 pelayanan : 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, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang

utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan dilakukan kantor Stasiun KIPM Kendari dan lokasi masing-masing pengguna jasa dimanapun mereka berada.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survei SKM triwulan IV dimulai pada tanggal 01 Oktober hingga 31 Desember 2024

2.5. Penentuan Jumlah Responden.

Penentuan jumlah responden berdasarkan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie yang terdapat pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Terdapat 35 responden yang mengisi survei melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/63> atau scan QR Code.

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

Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan dan nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik sebagaimana tabel berikut.

Tabel 1.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, 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 – 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

Pengolahan data SKM dari link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/63> menggunakan excel template olah diperoleh hasil sebagai berikut :

IKM Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,92	3,91	3,91	3,89	3,89	3,89	3,92	3,92	3,94
Nilai Interval	98,07	97,75	97,75	97,43	97,43	97,43	98,07	98,07	98,71
Kategori Mutu Layanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,24 A SANGAT BAIK								

Dari pengolahan data nilai SKM triwulan IV tahun 2024 diperoleh hasil sebagai berikut :

- Nilai IKM : 95,24 (Nilai Interval Konversi : 88,31-100).
- Nilai Mutu Layanan : A
- Nilai Kinerja : Sangat Baik

SKM per Unsur pada Stasiun KIPM Kendari pada Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur Dalam Kuisisioner SKM	Nilai
1	Kesesuaian Persyaratan	98,07
2	Kemudahan Prosedur	97,75
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	97,75
4	Kesesuaian Biaya	97,43
5	Kesesuaian Produk	97,43
6	Kesigapan Petugas Pelayanan	97,43
7	Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan	98,07
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	98,07
9	Sarana dan Prasarana	98,71

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 3 (satu) unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu Kesesuaian Biaya, Kesesuaian Produk dan Kesigapan Petugas Pelayanan dengan respon mendapatkan dengan nilai rata-rata 3,89.
2. Sedangkan 1 (satu) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3,94.

Sehingga dari data tersebut diatas, meskipun terkait Kesesuaian Biaya, Kesesuaian Produk dan Kesigapan Petugas Pelayanan dengan nilai rendah tidak dapat diartikan bahwa kesesuaian Biaya, Produk dan Kesigapan petugas pelayanan tidak sesuai atau kurang sesuai, dikarenakan rata-rata penilaian responden dari penilaian 1 2,3,4,5,6,7,8 dan 9 adalah dengan nilai 3,58 `yang masuk kategori Sangat Baik.

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

Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana masih kurang
Layanan konsultasi dan pengaduan yang masih kurang

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas pada unsur yang rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian Biaya	Melaksnakan sosialisasi terkait PP tentang PNBK.	√				
2	Kesesuaian Produk	Melaksanakan sosialisai dengan stakeholder terkait produk / dokumen yang kami keluarkan.	√				
3	Kesigapan Petugas Pelayanan	Melaksnakan evaluasi terkait personel petugas pelayanan.	√				

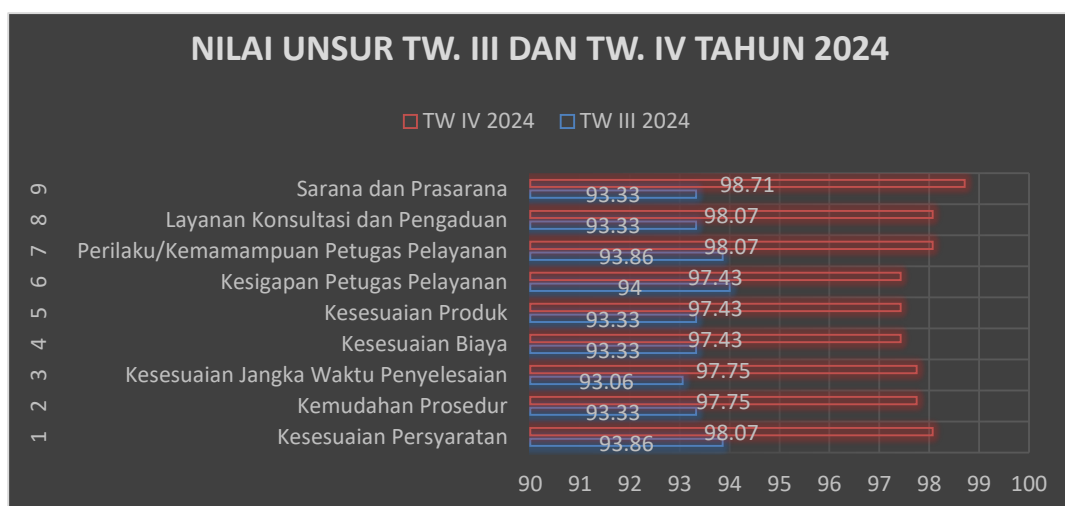
Penentuan perbaikan direncanakan untuk ditindak lanjut di bulan Januari tahun 2025, sehingga pada survei triwulan ke I tahun 2025 dapat dilakukan evaluasi kembali.

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 Kendari dapat dilihat melalui grafik berikut :

Rekap Nilai Interval setiap Unsur Layanan Stasiun KIPM Kendari Triwulan III dan Triwulan IV Tahun 2024.

No	Unsur Dalam Kuisioner SKM	TW III 2024	TW IV 2024
1	Kesesuaian Persyaratan	93,86	98,07
2	Kemudahan Prosedur	93,33	97,75
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	93,06	97,75
4	Kesesuaian Biaya	93,33	97,43
5	Kesesuaian Produk	93,33	97,43
6	Kesigapan Petugas Pelayanan	94,00	97,43
7	Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan	93,86	98,07
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	93,33	98,07
9	Sarana dan Prasarana	93,33	98,71



BAB V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat atas kinerja layanan Stasiun KIPM Kendari dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. SKM Triwulan IV tahun 2024 diperoleh hasil sebagai berikut :
 - a. Nilai IKM : 95,24 (Nilai Interval Konversi : 88,31-100).
 - b. Nilai Mutu Layanan : A
 - c. Nilai Kinerja : Sangat Baik
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun KIPM Kendari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 95,24. Nilai Mutu A dan Nilai Kinerja SANGAT BAIK, dengan demikian nilai SKM Stasiun KIPM Kendari menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I sampai dengan triwulan IV Tahun 2024.
3. Unsur pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan adalah unsur layanan dengan nilai rendah, yaitu Kesesuaian Biaya, Produk dan Kesigapan petugas pelayanan dengan respon mendapatkan dengan nilai rata-rata 3,89
4. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3,94.

LAMPIRAN

Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Stasiun KIPM Kendari

Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain

Data Responden

Waktu Survey

03-Apr-2024 12:40

Nama

Jenis Usaha

☐ Perseorangan

☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

☐ Pria/Laki-laki

☐ Wanita/Perempuan

Usia

☐ < 25 Tahun

☐ 25 s/d 45 Tahun

☐ 46 s/d 60 Tahun

☐ > 60 Tahun

Pendidikan

☐ SD☐ S1

☐ SMP☐ S2

☐ SMA☐ S3

☐ D3

Pekerjaan

☐ ASN☐ Pegawai Swasta

☐ TNI/POLRI☐ Wirasaha Non KKP

☐ Pelaku Usaha KKP☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(penjelasan kesesuaian persyaratan - offline)

☐ 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

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 penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

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

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

Kesimpulan

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



Kritik dan
Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Please fill out this field.

Submit Form

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

Data Resume SKM untuk Triwulan 4 tahun 2024

tahun	trwulan	kd_es1	id_upp	nm_upp	nm_layanan	j_responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	ikm	skm
2024	4	bkipm	36	Stasiun KIPM Kendari	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
2024	4	bkipm	36	Stasiun KIPM Kendari	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
2024	4	bkipm	36	Stasiun KIPM Kendari	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	26	3.769230769	3.730769231	3.730769231	3.692307692	3.692307692	3.692307692	3.769230769	3.769230769	3.846153846	3.74	99.59



