



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

# LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN IV TAHUN 2024



STASIUN KARANTINA IKAN,  
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN  
HASIL PERIKANAN ACEH



**BPP  
MHKP**  
Bring Safety through Quality

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena berkat rahmat dan petunjukNya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Stasiun KIPM/ BPPMHKP Aceh Triwulan IV Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan Survey kepuasan Masyarakat Stasiun KIPM/ BPPMHKP Aceh Triwulan IV Tahun 2024 ini dimaksud untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/ pengguna jasa Badan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan terhadap layanan Stasiun KIPM/ BPPMHKP Aceh.

Diharapkan laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan, peningkatan dan pengambilan kebijakan karantina ikan, pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan di masa yang akan datang khususnya dilingkup Stasiun KIPM/ BPPMHKP Aceh.

Kami sadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat kami harapkan guna perbaikan-perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Stasiun KIPM/ BPPMHKP Aceh Triwulan IV Tahun 2024 ini dapat memberikan manfaat.

Aceh, 2 Januari 2025  
Kepala,



Diky Agung Setiawan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka adanya Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Pelayanan public oleh aparatur pemerintahan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media atau surat kabar sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional maka perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara Negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan public secara berkala.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsure pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan public dilingkungan instansi masing-masing. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan public, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan/ BPPMHKP Aceh merupakan unit pelaksana teknis (UPT) Badan Pengawasan dan Pengendalian Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan, yang mempunyai tugas menyelenggarakan pengendalian dan pengawasan mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan. Mengacu pada hal tersebut, maka tim survey dan pengolah

data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Karantina Ikan, dan Keamanan hasil Perikanan Aceh melakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan public Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan/ BPPMHKP Aceh.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanan Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Sesuai pedoman umum penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan public.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1(satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah unsure-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan public.

5. Survey Periodik adalah survey yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (Triwulan), 6 (enam) bulanan (semester), atau minimal 1 (Tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas atau akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survey. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan.
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga/ Instansi pemerintah, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public.
9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan public.
10. Unsur Pelayanan adalah factor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusun Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan public yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan
12. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN

#### **A. Maksud**

Sebagai pedoman dan acuan bagi Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan/ BPPMHKP Aceh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja dan bentuk implementasi penerapan Sistem Manajemen Mutu Integrasi ISO/IEC SNI 17025:2017, ISO/IEC SNI 17020:2012 dan SNI 9001:2015.

#### **B. Tujuan**

1. Untuk memperoleh informasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan/ BPPMHKP Aceh.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan public di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian

Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan/ BPPMHKP Aceh.

3. Untuk mengetahui permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan public di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan/ BPPMHKP Aceh.
4. Sebagai bahan penilaian terhadap unsure pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan/ BPPMHKP Aceh.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

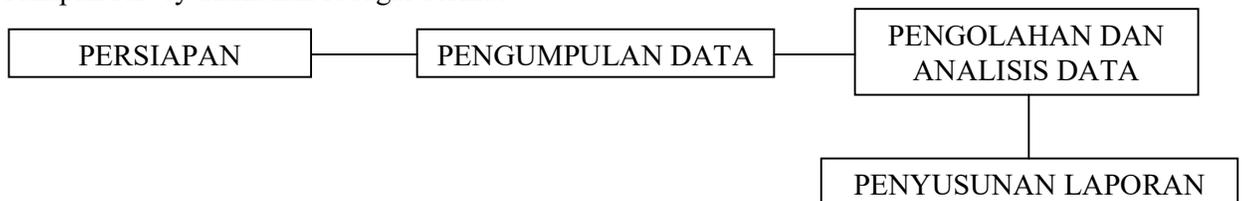
#### 2.1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Stasiun KIPM/ BPPMHKP Aceh Triwulan IV Tahun 2024 berdasarkan Kepmen KP No.54 Tahun 2022 meliputi kegiatan :

1. Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara kesatuan republic indonesia (**Ekspor**).
2. Penjaminan penerapan program manajemen mutu terpadu/ *Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/HACCP**)
3. Penerbitan Surat Persetujuan Muat (**SPM**)
4. **Jasa Pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air.

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Tahapan survey dilakukan sebagai berikut :



##### 2.2.1 Persiapan

###### 1. Penetapan Pelaksanaan

- ✓ Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kemudian tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi guna membahas mengenai isi kuesioner. Setelah itu tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

###### 2. Penyiapan Bahan

###### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat

bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner ini berupa link yang dapat diakses melalui internet.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan public adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilhan berganda dan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. **Tidak baik** diberi nilai persepsi 1;
- b. **Kurang baik** diberi nilai persepsi 2;
- c. **Baik** diberi nilai persepsi 3;
- d. **Sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

## 2.2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan penerbitan sertifikat kesehatan ikan. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam periode bulan Juli sampai September 2024. Untuk memperoleh nilai survey dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya secara online (dengan <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/75>).

### 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data.

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi dengan link berikut <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/75>. proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam peraturan Menpan & RB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survey kepuasan masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/ lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistic untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat, sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

#### 1. Pengukuran Skala Likert

- Setiap pertanyaan survey masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbangan ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

Data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N= boto nilai per unsure

Contoh : Jika unsure yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsure

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} = \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

- a. Menambah unsure yang dianggap relevan
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsure yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot unsur tetap 1.

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	35,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

## 2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survey dapat dilakukan dengan 2(dua) cara, yaitu :

### a. Pengolahan dengan computer

*Entry* data dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program computer/ sistem *database*.

### b. Pengolahan secara manual

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsure 1 (U1) sampai unsure 9 (U9)

2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :

#### ➤ Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsure pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsure pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsure pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi contoh. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsure pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsure pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai bobot rata-rata tertimbang.

#### ➤ Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsure.

#### ➤ Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi unu dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima pelayanan.

### 3. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

#### 1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unsure pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsure dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut :

**Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya / Tarif	D
5	Produk Spesifik Jenis layanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana Layanan	G
8	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai indeks (x)}$$

Dengan demikian nilai indeks (x) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = Y
- b) Mutu Pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsure yang mempunyai nilai paling rendah dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

## 3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Survei kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- a) Persiapan, 7 (Tujuh) hari kerja
- b) Pelaksanaan survey April s.d Juni
- c) Evaluasi survey, 7 (tujuh) hari kerja
- d) Penyusunan dan pelaporan hasil, 14 (empat belas) hari kerja.

### 2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan unit penyelenggara pelayanan public di lingkungan BPPMHKP dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

## 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan Pengumpulan data diambil dari responden/pengguna jasa layanan di Stasiun KIPM/ BPPMHKP Aceh dengan mengisi kuesioner melalui tautan link yang disampaikan oleh petugas pelayanan setelah pengguna jasa selesai melakukan pengambilan hc/ konsultasi/ jenis layanan lainnya.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat Triwulan IV tahun 2024 dilakukan dalam rentang waktu Oktober – Desember 2024. Dilaksanakan pada jam kerja di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan/ BPPMHKP Aceh.

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan Stasiun KIPM/ BPPMHKP Aceh. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan.

Responden wajib mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah melakukan layanan sesuai dengan jenis layanan yang di berikan (1 hari layanan mengisi 1 kali kuesioner untuk 1 responden

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/ Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 12 responden yang menjadi pengguna layanan Stasiun KIPM/ BPPMHKP Aceh.

#### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin di bedakan menjadi dua bagian, yaitu laki-laki dan perempuan dengan data sebagai berikut :

**Tabel 3. Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase (%)
1.	Laki-laki	9	75
2.	Perempuan	3	25
	Jumlah	12	100

Berdasarkan data dari table di atas di dapat responden laki-laki sebanyak 9 orang lebih dominan dari responden perempuan sebanyak 3 orang.

2. Responden berdasarkan pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan di bedakan menjadi 5 (lima) bagian, yaitu SD, SMA, D3, D4/S1, dan S2 dengan data sebagai berikut :

**Tabel 4. Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Jenis Pendidikan	Jumlah responden	Persentase (%)
1.	SD	0	0
2.	SMA	1	8
3.	D3	0	0
4.	D4/S1	11	92
5.	S2	0	0
	Jumlah	12	100

3. Responden berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur di bedakan menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu rentang < 25 tahun, 25-45 tahun, 46-60 tahun dengan data sebagai berikut :

**Tabel 5. Tabel Responden Berdasarkan Umur**

No.	Jenis Umur	Jumlah responden	Persentase (%)
1.	< 25 Tahun	3	25
2.	25 - 45 Tahun	7	58
3.	46 - 60 Tahun	2	17
	Jumlah	12	100

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

1. Survei per unsur pelayanan :

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsure pelayanan. Adapun nilai survey komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama 0,11. Hasil nilai rata-rata unsure dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut :

**Tabel 6. Nilai Setiap Unsur Pelayanan**

No	Unsur SKM	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.83
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.67
3	Waktu Penyelesaian	3.67
4	Biaya / Tarif	3.33
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.80
6	Kompetensi Personil	3.58
7	Kemudahan Fitur/ Perilaku Pelaksana Layanan	3.67
8	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	3.67
9	Sarana dan Prasarana	3.67

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,83 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) + (3,80 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) = 3.658$$

Dengan demikian, Nilai survey kepuasan masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **91,44**
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

*(mengacu pada Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)*

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsure yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

**Tabel 7. Unsur SKM dan NRR Per Unsur**

No	Unsur SKM	NRR Per Unsur
1	Persyaratan	3.83
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.67

3	Waktu Penyelesaian	3.67
4	Biaya / Tarif	3.33
5	Produk Pelayanan	3.80
6	Kompetensi Personil	3.58
7	Kemudahan Fitur/ Perilaku Pelaksana Layanan	3.67
8	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	3.67
9	Sarana dan Prasarana	3.67
	Nilai Indeks (NI)	
	Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)	

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan BPPMHKP Aceh di dapat hasil kuesioner sebanyak 12. Sebagai analisis data yang telah di lakukan diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Stasiun KIPM/ BPPMHKP Aceh triwulan IV Tahun 2024 berada pada rata 88,31 – 100,0 pada kategori “**Sangat Baik**”, dan untuk rating petugas pada kategori Sangat Baik dengan nilai 4.67

Ada beberapa unsur yang mengalami penurunan mutu yaitu unsur waktu, produk layanan, kompetensi pelaksanaan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan unsur sarana dan prasarana. Unsur yang mengalami kenaikan mutu nilai di unsure persyaratan, system mekanisme dan prosedur dan unsur perilaku pelaksana layanan berdasarkan dari pengukuran penilaian SKM di triwulan IV Tahun 2024. Tetapi terdapat unsure yang memperoleh nilai paling sedikit yaitu unsur Biaya/ Tarif.

**Tabel 8. Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024**

No	Nama Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	6	4	4	4	1	4	4	4	4	4
7	7	4	3	3	3	3	3	3	3	3
8	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL nilai per unsur		46	44	44	40	43	44	44	44	44
total nilai per unsur / jumlah responden (IKM Per Unsur)		3.83	3.67	3.67	3.33	3.58	3.67	3.67	3.67	3.67
Jlh Total Nilai Per Unsur		393								
Skor SKM Total		3,658	25	91,44	Kategori <b>SANGAT BAIK</b>					

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

**Tabel 9. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 4	Melakukan sosialisasi kembali terkait dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui publikasi secara elektronik (media sosial) dan non elektronik (banner)	V  (Tahun 2025)				- Tim Kerja dukungan manajemen Skipm Aceh

## 4.3 Tren Nilai SKM

Berdasarkan dari hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat triwulan IV Tahun 2024 memiliki hasil klasifikasi mutu **A (Sangat Baik)**. Perbandingan nilai unsur SKM dari periode sebelumnya sebagai berikut:

**Tabel 10. Perbandingan hasil pengukuran setiap unsur pelayanan SKM Triwulan III Tahun 2024 dan Triwulan IV Tahun 2024**

No	Unsur SKM	NILAI UNSUR PELAYANAN	
		Triwulan III 2024	Triwulan IV 2024
1	Persyaratan	3.70	3.83
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.60	3.67
3	Waktu Penyelesaian	3.70	3.67
4	Biaya / Tarif	3.60	3.33
5	Produk Pelayanan	3.80	3.58
6	Kompetensi Personil	3.70	3.67
7	Perilaku Pelaksana Layanan	3.60	3.67
8	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	3.70	3.67
9	Sarana dan Prasarana	3.70	3.67

**BAB V**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

**5.1 Ringkasan tindak lanjut hasil SKM Triwulan III Tahun 2024**

**Tabel 11. Tindak lanjut hasil SKM triwulan III tahun 2024**

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1.	Melakukan sosialisasi kembali terkait alur proses layanan secara elektronik (Media Sosial) dan non elektronik (figura di ruang pelayanan)	Oktober 2024	Pelayanan jasa Publik	Sosialisasi kepada pelaku usaha	Sudah
2.	Melakukan Sosialisasi kembali terkait dengan penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) melalui publikasi secara elektronik (Media Sosial) dan non elektronik (banner)	Oktober 2024	Pelayanan jasa Publik	Sosialisasi kepada pelaku usaha	Sudah
3.	Melakukan refreshment dan pengenalan kembali terkait dengan penggunaan serta fitur aplikasi layanan kepada pengguna jasa	Oktober 2024	Pelayanan jasa publik	Sosialisasi langsung (personal) kepada pelaku usaha.	Sudah

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Jumlah responden dalam survey kepuasan masyarakat Stasiun KIPM/ BPPMHKP Aceh sebanyak 12 orang dengan karakteristik responden mayoritas laki-laki .
2. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan Stasiun KIPM Aceh dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh antara 88,31 – 100,00 Nilai SKM yang diperoleh dari penilaian 9 unsur pelayanan adalah **91,44** dengan kategori **Sangat Baik**.
3. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Stasiun KIPM Aceh kategori **Sangat Baik**.
4. Seluruh unsur pelayanan telah di nilai dan unsur pelayanan mengalami penurunan dari penilaian di periode sebelumnya.
5. Rating petugas pemberi layanan mendapatkan nilai dengan nilai rata-rata 4,7 dengan kategori **Sangat Baik**.

### 6.2 Saran

Untuk perbaikan terhadap unsure pelayanan di Stasiun KIPM/BPPMHKP Aceh di periode berikutnya, di dapat saran dari pengguna jasa layanan, sebagai berikut:

**Tabel 12. Rekapitulasi Saran Terkait SKM**

No.	Jenis Layanan	Kritik dan Saran
1	<b>Jasa pengujian</b> hama penyakit ikan karantina, mutu dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	- Sangat bagus dan layanan mudah
2	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	- Agar terus dijaga dan ditingkatkan - Pelayanan yang sudah baik - Jaya terus SKIPM Aceh - Sudah bagus tetap dipertahankan - Sangat membantu pelayanannya.
3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan ( <i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> ) untuk pengeluaran dari wilayah Negara kesatuan Negara Indonesia ( <b>Ekspor</b> )	- Jaya selalu SKIPM Aceh - Tidak ada kritik dan saran - Pertahankan dan kuatkan lagi - Pelayanan yang di berikan sangat baik - Agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan - Sudah baik pelayanannya

### **6.3 Rencana Tindak Lanjut dari Unsur Terendah**

terdapat unsur layanan yang mengalami penurunan nilai dibandingkan dengan nilai SKM periode sebelumnya. Tetapi ada unsure yang masih perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan untuk meningkatkan pelayanan Stasiun KIPM Aceh berupa:

1. Perlu adanya sosialisasi kembali terkait dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui publikasi secara elektronik (media sosial) dan non elektronik (banner)

# LAMPIRAN

# LAMPIRAN 1

## KUESIONER

Survey Kepuasan Masyarakat  
Unit : Stasiun KIPM Aceh

### Data Layanan

Pilih Layanan

- Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)*
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
- Penerbitan Surat Persetujuan Muat (**SPM**)
- Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

### Data Responden

Waktu Survey

08-Oct-2024 13:10

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
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN
- TNI/POLRI
- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

← → ↻ Tidak aman | ptsp.kkp.go.id/skm/s/762//

🔍 📄 ☆ 🗑️ 👤 ⋮

### 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

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

**\*** Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

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

LAMPIRAN 2

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024  
PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2024

NILAI SKM			STASIUN KIPM ACEH			
<h1>91,44</h1>			Responden			
			Jumlah		12	Orang
			Jenis Kelamin	Laki-laki	9	Orang
				Perempuan	3	Orang
Kategori Mutu Pelayanan						
3.658 A (SANGAT BAIK)			Pendidikan	SMA	1	Orang
				D3	0	Orang
				D4/S1	11	Orang
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata				
U1	Persyaratan	3.83				
U2	Sistem, Mekanisme dan prosedur	3.67	Umur	< 25 Tahun	3	Orang
U3	Waktu penyelesaian	3.67		25 – 45 Tahun	7	Orang
U4	Biaya/ Tarif	3.33		46 – 60 Tahun	2	Orang
U5	Produk spesifikasi jenis layanan	3.80				
U6	Kompetensi pelaksana	3.58				
U7	Perilaku pelaksana layanan	3.67				
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.67				
U9	Sarana dan prasarana	3.67				

UNSUR PENILAIAN SKM

No	Unsur SKM
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya / Tarif
5	Produk Pelayanan
6	Kompetensi Personil
7	Perilaku Pelaksana Layanan
8	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan
9	Sarana dan Prasarana