



# **LAPORAN SURVEI**

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**TAHUN 2024 TRIWULAN II**

**BALAI KIPM JAKARTA II**

Jl. Swasembada Timur XIII No. 64, Tanjung Priok, Jakarta  
Utara 14320



## KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang mendalam kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) Jakarta II Triwulan II Tahun 2024 dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun sebagai bukti kerja atau rekaman kegiatan yang telah dilakukan di Balai KIPM Jakarta II, selaku Otoritas Kompeten Kementerian Kelautan dan Perikanan. Laporan SKM Triwulan II ini merupakan penilaian Periode Bulan April s.d Juni Tahun 2024 atau Triwulan II. Bidang kuesioner meliputi 9 unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Lampiran III.

Kami sangat mengharapkan saran dan kritik demi peningkatan kualitas pelayanan. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dan Sistem Manajemen Mutu di Balai KIPM Jakarta II.



Jakarta, 05 Juli 2024  
Plt, Kepala BPPMHKP Jakarta 2

Dedi Supardi

## DAFTAR ISI

Halaman

|                                                                           |               |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>COVER .....</b>                                                        |               |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                               | <b>i</b>      |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                   | <b>ii</b>     |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                 | <b>iii</b>    |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>                                           | <b>1</b>      |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                  | 1             |
| 1.2 Dasar Hukum .....                                                     | 1             |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                               | 2             |
| <br><b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                             | <br><b>3</b>  |
| 2.1 Pelaksanaan SKM .....                                                 | 3             |
| 2.2 Metode Pengumpulan SKM .....                                          | 3             |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....                                         | 5             |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....                                           | 5             |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden SKM .....                                  | 5             |
| <br><b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                       | <br><b>6</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....                                            | 6             |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 6             |
| <br><b>BAB IV. ANALISIS HASIL SKM .....</b>                               | <br><b>8</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 8             |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                           | 10            |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....                                                  | 11            |
| <br><b>BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....</b>         | <br><b>12</b> |
| <b>BAB VI. KESIMPULAN .....</b>                                           | <b>17</b>     |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                     | <b>18</b>     |

## DAFTAR TABEL

Halaman

### Tabel

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu.....             | 4  |
| 2. Nilai Rata-rata Unsur dan Masing-masing Unit Pelayanan .....                   | 6  |
| 3. Hasil Nilai Rata-rata Unsur dan Masing-masing Unit Pelayanan Triwulan II ..... | 7  |
| 4. Hasil Nilai Rata-rata Unsur dan Masing-masing Unit Pelayanan Triwulan I .....  | 12 |
| 5. Rencana Tidak Lanjut SKM Triwulan Sebelumnya.....                              | 13 |
| 6. Realisasi atas Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya .....              | 15 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu target capaian Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) Jakarta II. Penilaian masyarakat terhadap standar pelayanan publik dapat menentukan citra instansi, dalam hal ini instansi pemerintah. Fungsi utama unit pelayanan publik milik pemerintah adalah melayani masyarakat, oleh karena itu pemerintah dituntut untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan maka ada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan terhadap unit penyelenggara pelayanan publik, dengan menggunakan indikator dan metodologi Survei yang telah ditentukan.

### **1.2 Dasar Hukum**

- a. Undang- Undang Republik Indonesia 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 Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN- KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan;
- f. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- g. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54/Permen-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan;
- h. Kepmen PAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Lampiran Keputusan tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 TAHUN 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

### **a. Maksud**

Sebagai acuan bagi Balai KIPM Jakarta II dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga bisa dilakukan evaluasi serta peningkatan kualitas mutu pelayanan.

### **b. Tujuan**

Tujuan utama penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Balai KIPM Jakarta II adalah untuk :

- Memperoleh informasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- Mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik;
- Mengetahui apabila terdapat permasalahan maupun hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- Sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1. Pelaksanaan SKM**

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada unit pelayanan Balai KIPM Jakarta II. Pelaksanaan kegiatan berlangsung pada Bulan Juni 2024. Periode Penilaian SKM Triwulan II, yaitu mulai Bulan April s.d Juni 2024.

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pengisian kuesioner dilakukan langsung melalui media elektronik oleh penerima layanan dengan mengisi survey melalui link website secara online. Sosialisasi pengisian dilakukan oleh Balai KIPM Jakarta II secara langsung dan melalui media whatsapp group serta e-mail, dengan sasaran Unit Pengolahan Ikan (UPI) dan Unit Usaha Pembudidayaan Ikan (UUPI), yang merupakan pengguna jasa Balai KIPM Jakarta II.

Kuesioner yang telah diisi kemudian diolah secara otomatis oleh sistem. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan & RB Nomor 14 tahun 2017. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut :

##### **a. Pengukuran Skala Likert**

Setiap pertanyaan Survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap unsur- unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata} = \text{Jumlah Bobot} \div \text{Jumlah Unsur} = 1 \div 9 = 0.11$$

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

$$\text{SKM} = (\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \div \text{Total unsur yang terisi}) \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Table 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu

| Nilai Presepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Pelayanan (X) | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|---------------------|-------------------------------|---------------|------------------------|
| 1              | 1,00 - 2,5996       | 25,00 – 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            |

#### b. Pengolahan Data Survei

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

- Pengolahan dengan komputer, Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- Pengolahan secara manual, Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 s.d 9; 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 unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
  - Nilai indeks pelayanan, Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
  - Pengujian Kualitas Data, Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk

mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Pengumpulan data survey Balai KIPM Jakarta II dilakukan di kantor pelayanan JL. Swasembada Timur XIII No. 64, Wilker Muara Baru, Laboratorium dan lembaga inspeksi.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada unit pelayanan Balai KIPM Jakarta II pada bulan Juni 2024

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden SKM**

Jumlah responden pada kegiatan survei triwulan II pada Balai KIPM Jakarta II berjumlah **49 responden**. Responden yang mengisi survei ini merupakan para pengguna jasa yang mengurus kegiatan Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**) dan Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**) pada Balai KIPM Jakarta II

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1. Jumlah Responden SKM

Jumlah responden yang mengisi pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Balai KIPM Jakarta II adalah sebanyak 82 orang. Responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Balai KIPM Jakarta II memiliki latar belakang yang berbeda-beda mulai jenis usaha, jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

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

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

- 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 unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur) Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel di bawah ini :

Table 2. Nilai Rata-rata Unsur dan Masing-masing Unit Pelayanan

| NO | UNSUR SKM                               | NILAI UNSUR SKM |
|----|-----------------------------------------|-----------------|
| 1  | Persyaratan                             | U1              |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | U2              |
| 3  | Waktu Penyelesaian                      | U3              |
| 4  | Biaya / Tarif                           | U4              |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | U5              |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                    | U6              |
| 7  | Perilaku Pelaksana                      | U7              |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | U8              |
| 9  | Sarana dan Prasarana                    | U9              |

- Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

- Penyusunan Jadwal, Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.
- Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Jakarta II Triwulan II dari 9 unsur pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Jakarta II Triwulan II dari 9 unsur pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 82 responden, adalah sebagai berikut :

Table 3. Hasil Nilai Rata-rata Unsur dan Masing-masing Unit Pelayanan Triwulan II

| NO | UNSUR PELAYANAN                          | NILAI RATA-RATA |
|----|------------------------------------------|-----------------|
| 1  | Persyaratan                              | 3.7733          |
| 2  | Prosedur                                 | 3.7366          |
| 3  | Waktu pelayanan                          | 3.7266          |
| 4  | Biaya / tarif                            | 3.7166          |
| 5  | Produk layanan                           | 3.7366          |
| 6  | Kompetensi pelaksana                     | 3.6566          |
| 7  | Perilaku pelaksana                       | 3.7000          |
| 8  | Penanganan pengaduan, sarana dan masukan | 3.7400          |
| 9  | Sarana dan prasarana                     | 3.7066          |

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan data dari nilai hasil survei dari 9 (sembilan) unsur penilaian menunjukkan kenaikan nilai indeks, hanya saja untuk penilaian unsur kompetensi pelaksana dan unsur sarana prasarana mendapatkan nilai paling rendah diantara unsur lainnya. Walaupun secara umum perbedaan nilainya tidak signifikan. Adapun permasalahan atau kelemahan dan kelebihan unsur layanan adalah sebagai berikut

1) **Kompetensi Pelaksana**

Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3.6566. Kompetensi personel pada Triwulan II Tahun 2024 ini memang telah diperkirakan akan mengalami penurunan, karena adanya masa transisi perubahan unit eselon kerja di KKP dan penyesuaian layanan sertifikasi ekspor dan jaminan mutu. Namun hal tersebut kami mengupayakan sebaik mungkin agar tidak mengganggu pelayanan terhadap pengguna jasa. Dan tetap memberikan pelayanan prima.

2) **Sarana dan Prasarana**

Selain petugas pelayanan, fasilitas pelayanan merupakan unsur utama yang sangat menentukan mutu pelayanan, sehingga kecepatan, kenyamanan, dan kemudahan informasi terkait produk layanan karantina dapat diterima oleh pengguna jasa karantina. Dari hasil survei, unsur ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3.7066.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Seperti yang telah disebutkan diatas, hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 menunjukkan dari 9 unsur tersebut mengalami peningkatan sehingga perlu dipertahankan.

Dan terdapat 2 (dua) unsur kepuasan masyarakat dengan nilai terendah yang perlu ditingkatkan yaitu :

1. Kompetensi Pelaksana
2. Sarana dan Prasarana

Unsur-unsur tersebut akan mendapat perhatian lebih untuk triwulan selanjutnya, demi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Balai KIPM Jakarta II sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) perlu lebih ditingkatkan.

Pada Triwulan II Tahun 2024 ini terjadi peningkatan jumlah responden, namun tidak dapat dipungkiri bahwa dikarenakan adanya masa transisi perubahan unit eselon kerja di KKP dan penyesuaian layanan sertifikasi ekspor dan jaminan mutu sangat

mempengaruhi terhadap jumlah responden. Balai KIPM Jakarta II akan terus mengupayakan peningkatan jumlah responden demi tercapainya hasil yang mewakili opini masyarakat pengguna layanan.

Sebagai upaya tindakan perbaikan, Balai KIPM Jakarta II sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam jasa/pelayanan yang dikenal sebagai sektor essential akan senantiasa melakukan pelayanan secara optimal. Melalui peningkatan pemahaman para pengguna layanan, diharapkan secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan.

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Berdasarkan data dari nilai hasil survei dari 9 (sembilan) unsur penilaian menunjukkan kenaikan nilai indeks, hanya saja untuk penilaian unsur kompetensi pelaksana dan unsur sarana prasarana mendapatkan nilai paling rendah diantara unsur lainnya. Walaupun secara umum perbedaan nilainya tidak signifikan namun tetap menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan para pelaku usaha

| NO | UNSUR PELAYANAN                          | NILAI RATA-RATA |
|----|------------------------------------------|-----------------|
| 1  | Persyaratan                              | 3.7733          |
| 2  | Prosedur                                 | 3.7366          |
| 3  | Waktu pelayanan                          | 3.7266          |
| 4  | Biaya / tarif                            | 3.7166          |
| 5  | Produk layanan                           | 3.7366          |
| 6  | Kompetensi pelaksana                     | 3.6566          |
| 7  | Perilaku pelaksana                       | 3.7000          |
| 8  | Penanganan pengaduan, sarana dan masukan | 3.7400          |
| 9  | Sarana dan prasarana                     | 3.7066          |

## BAB V

### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tabel 4. Rencana Tidak Lanjut SKM Triwulan Sebelumnya

| No  | Prioritas unsur      | Kritik/Saran Pengguna Layanan                                                                                                                   | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                              | Bidang yang menangani                                              | Pelaksanaan Tindak Lanjut |
|-----|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 01. | Kompetensi Pelaksana | Kompetensi pelaksanaan pelayanan mendapat nilai terendah diantara 9 unsur lainnya, meskipun masih tergolong baik .                              | * Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan cara in house training tentang SOP Layanan<br>* Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan cara bedah buku SOP                                                                                                | Ketua Tim Pokja II, III dan IV serta Penanggungjawab Wilayah Kerja | Triwulan II               |
| 02. | Sarana Prasarana     | Sarana Prasarana pelayanan mendapat nilai terendah diantara 9 unsur lainnya setelah unsur kompetensi pelaksana, meskipun masih tergolong baik . | * Menambah sarana prasarana yang di butuhkan untuk pelayanan publik agar memberikan kenyamanan dan kemudahan pengguna jasa dalam melakukan proses sertifikasi dan penjaminan mutu hasil perikanan.<br>* Meningkatkan pemahaman petugas dengan sosialisasi SOP<br>* | Ketua Tim Pokja II, III dan IV serta Penanggungjawab Wilayah Kerja | Triwulan II               |

Tabel 5. Realisasi atas Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

| No | Prioritas unsur                                                                                                  | Kritik/Saran Pengguna Layanan                                                                                                                   | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                                                                  | Bidang yang menangani                                               | Pelaksanaan Tindak Lanjut |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1  | Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik tentang kompetensi petugas layanan                                     | Kompetensi pelaksanaan pelayanan mendapat nilai terendah dianatar 9 unsur lainnya, meskipun masih tergolong baik .                              | * Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan cara in house training tentang SOP Layanan<br>* Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan cara bedah buku SOP                                                                                    | Ketua Tim Pokja II, III dan IV serta Penanggung jawab Wilayah Kerja | Done                      |
| 2  | Mengevaluasi sarana prasarana yg ada di pelayanan publik untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan pengguna jasa | Sarana Prasarana pelayanan mendapat nilai terendah dianatar 9 unsur lainnya setelah unsur kompetensi pelaksana, meskipun masih tergolong baik . | Menambah sarana prasarana yang di butuhkan untuk pelayanan publik agar memberikan kenyamanan dan kemudahan pengguna jasa dalam melakukan proses sertifikasi dan penjaminan mutu hasil perikanan. Meningkatkan pemahaman petugas dengan sosialisasi SOP | Ketua Tim Pokja II, III dan IV serta Penanggung jawab Wilayah Kerja | Done                      |



## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisa, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Balai KIPM Jakarta II telah sesuai standar, dengan mutu pelayanan A (Nilai 93.033) dan Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik** pada Triwulan II Tahun 2024

#### **5.2. Saran**

Untuk lebih dapat melayani masyarakat, sebagai unit layanan pemerintah, Balai KIPM Jakarta II, dalam hal ini Tim Manajemen, perlu senantiasa :

1. Mengembangkan inovasi pelayanan publik yang telah dimiliki
2. Merawat sarana dan prasarana yang telah tersedia, dengan memanfaatkan anggaran yang tersedia secara efektif dan efisien
3. Terus menjaga dan mengembangkan hubungan baik, selain dengan para pengguna layanan juga dengan instansi lain yang terkait, sehingga dapat meningkatkan pemahaman masyarakat

Apabila hal-hal tersebut dilaksanakan secara konsisten, kualitas pelayanan dapat semakin baik, dan respon masyarakat terhadap layanan Balai KIPM Jakarta II senantiasa positif Sehingga diharapkan akan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat pada Triwulan III Tahun 2024.

Demikian laporan hasil survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di lingkup Balai KIPM Jakarta II Triwulan II Tahun 2024 kami susun, atas perhatian dan sarannya kami ucapkan terima kasih.

## Lampiran 1. Kuesioner

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

### 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 **kualitas 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

Lampiran 1. Hasil Pengolahan Data

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

Unit

Pelayanan

Alamat

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Jakarta II

Jl. Enggano No. 16, Tanjung Priok, Jakarta Utara, DKI Jakarta 14310

Telp. (021) 43910470, Email: [bkipmjakarta2@kkp.go.id](mailto:bkipmjakarta2@kkp.go.id)

| NOMOR<br>URUT<br>RESPONDEN | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                            | U1                        | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1                          | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 2                          | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3                          | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4                          | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5                          | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 6                          | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 7                          | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 8                          | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 9                          | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 10                         | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 11                         | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 12                         | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 13                         | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 14                         | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 15                         | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 16                         | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 17                         | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 18                         | 3                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 19                         | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 20                         | 4                         | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 21                         | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 22                         | 4                         | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 23                         | 4                         | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 24                         | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|                                                                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |                  |
|---------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------|
| 79                                                                  | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |                  |
| 80                                                                  | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |                  |
| 81                                                                  | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      |                  |
| 82                                                                  | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |                  |
| Jml Nilai per unsur                                                 | 309    | 306    | 305    | 305    | 306    | 300    | 303    | 307    | 304    |                  |
| NRR Per Unsur=<br>Jml Nilai per unsur:<br>Jml kuesioner yang terisi | 3,7733 | 3,7366 | 3,7266 | 3,7166 | 3,7366 | 3,6566 | 3,7    | 3,74   | 3,7066 |                  |
| <b>NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111</b>             | 0,4188 | 0,4147 | 0,4125 | 0,4125 | 0,4147 | 0,4058 | 0,4107 | 0,4151 | 0,4114 | <b>3,7233 *)</b> |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b>                                           |        |        |        |        |        |        |        |        |        | <b>93,0333</b>   |

|                    |                           |  |  |
|--------------------|---------------------------|--|--|
| <b>Keterangan:</b> |                           |  |  |
| - U1 s.d U9        | Unsur Pelayanan           |  |  |
| - NRR              | Nilai rata-rata           |  |  |
| - IKM              | Indek Kepuasan Masyarakat |  |  |
| - *)               | Jml NRR IKM tertimbang    |  |  |
| - **)              | IKM Unit pelayanan x 25   |  |  |
|                    |                           |  |  |

#### IKM Unit Pelayanan

Mutu

Pelayanan

**A** (Sangat

Baik) 88,31 - 100,00

**B** (Baik) 76,61 - 88,30

**C** (Kurang

Baik) 65,00 - 76,60

**D** (Tidak

Baik) 25,00 - 64,99

Jakarta, 5 Juli 2024

Yang membuat pernyataan

Dedi Supardi, S.St.Pi

NIP. 198105092005021003

### Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan Survei



