



LAPORAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2024 TRIWULAN III

BALAI KIPM JAKARTA II

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

KATAPENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai KIPM Jakarta II pada Triwulan III Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan (masyarakat). Menyadari pentingnya hal itu, maka pada periode Triwulan III Tahun 2024 ini dilakukan survey kepuasan pelanggan masyarakat.

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 III ini merupakan penilaian Periode Bulan Juli s.d September Tahun 2024. 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.

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, 02 Oktober 2024
Plt. Kepala Balai KIPM Jakarta II

Dedi Supardi, S.St.Pi

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	3
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
BAB III. 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. ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB VI. KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18

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

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam rangka melaksanakan amanat UU Nomor 25 tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai KIPM Jakarta II sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Khusus Jakarta maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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.

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 pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan informasi publik yang telah diberikan oleh Balai KIPM Jakarta II. 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.

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 III, yaitu mulai Bulan Juli s.d September 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 Persepsi	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 September 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden SKM

Jumlah responden pada kegiatan survei triwulan III pada Balai KIPM Jakarta II berjumlah 73 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**), Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM) 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

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. Jumlah responden yang mengisi pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Balai KIPM Jakarta II adalah sebanyak 77 orang dengan rincian sebagai berikut:

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1.	Jenis Kelamin	Laki	77	100%
		Perempuan	0	0%
2.	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	1,2%
		SMA	28	36%
		DIII	35	45%
		S1/D4	13	16,8%
3.	Pekerjaan	Swasta	77	100%
4.	Jenis Layanan	Penerbitan SPM	2	2,6%
		Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu (Ekspor)	63	81,8 %
		Penjaminan Penerapan PMMT/HACCP	12	15,6%

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 III dari 9 unsur pelayanan
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Jakarta II Triwulan III dari 9 unsur pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 77 responden, adalah sebagai berikut :

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3.84
2	Prosedur	3.7033
3	Waktu pelayanan	3.8266
4	Biaya / tarif	3.66
5	Produk layanan	3.7166
6	Kompetensi pelaksana	3.8633
7	Perilaku pelaksana	3.8533
8	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	3.7
9	Sarana dan prasarana	3.68

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 ada beberapa nilai unsur yang mengalami penurunan. Unsur yang mengalami penurunan antara lain: penilaian unsur Biaya/tarif dan penilaian unsur sarana dan prasarana. Walaupun secara umum perbedaan nilainya tidak signifikan. Adapun permasalahan atau kelemahan dan kelebihan unsur layanan adalah sebagai berikut

1) Biaya/Tarif

Unsur Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,66 yang berarti ada penurunan sebesar 0,0566. Hal ini menunjukkan tidak ada perbedaan yang significant dari penilaian di triwulan II. Namun, biaya/tarif yang ditetapkan oleh Balai KIPM Jakarta II telah sesuai dengan Kep BKIPM No 49 Tahun 2021.

2) Sarana dan Prasarana

Unsur Sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,68 dan terjadi penurunan sebesar 0,0266. Permasalahan yang dihadapi yaitu belum adanya ruangan pelayanan yang memenuhi standar karena adanya masa transisi organisasi. Namun, Balai KIPM Jakarta II berupaya untuk terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Seperti yang telah disebutkan diatas, hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III 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. Biaya/tarif
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 III Tahun 2024 ini terjadi penurunan 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	3.84
2	Prosedur	3.7033
3	Waktu pelayanan	3.8266
4	Biaya / tarif	3.66
5	Produk layanan	3.7166
6	Kompetensi pelaksana	3.8633
7	Perilaku pelaksana	3.8533
8	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	3.7
9	Sarana dan prasarana	3.68

BAB V
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tabel 4. 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

Pada Triwulan II terdapat 2 unsur penilaian yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur yang lain. Unsur tersebut yaitu Unsur kompetensi pelaksana dan Unsur Sarana dan Prasarana. Perbaikan yang dapat dilaksanakan yaitu:

1. Unsur Kompetensi Pelaksana

Balai KIPM Jakarta II melakukan perbaikan pada unsur ini yaitu dengan cara memberikan briefing kepada seluruh pegawai pada umumnya dan petugas pelayanan pada khususnya. Briefing ini membahas tentang Standar Operasional prosedur pelayanan baik untuk Penjaminan kesehatan ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan (Sertifikasi Ekspor), penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM), dan Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/HACCP). Hasil yang didapatkan pada triwulan III terjadi peningkatan nilai yaitu 3.8533 dan tidak masuk dalam 2 nilai terendah.

2. Unsur Sarana dan Prasarana

Untuk unsur ini terjadi penurunan nilai pada triwulan III walaupun tidak significant namun Balai KIPM Jakarta II berupaya untuk memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada untuk kenyamanan pengguna jasa.

Tabel 5. 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 3.6566	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 * Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan cara bedah buku SOP	Ketua Tim Pokja II, III dan IV serta Penanggungjawab Wilayah Kerja	Triwulan III
02.	Sarana Prasarana 3,7066	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. * Meningkatkan pemahaman petugas dengan sosialisasi SOP *	Ketua Tim Pokja II, III dan IV serta Penanggungjawab Wilayah Kerja	Triwulan III

Tabel 6. Realisasi atas Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
4.	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik tentang kompetensi petugas layanan	Triwulan III	Pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan cara briefing tentang SOP Layanan - Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan cara bedah buku SOP 	Done
5.	Mengevaluasi sarana prasarana yg ada di pelayanan publik untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan pengguna jasa	Triwulan III	Pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	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 94,04) dan Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik** pada Tiwulan III 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 IV Tahun 2024.

Demikian laporan hasil survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di lingkup Balai KIPM Jakarta II Triwulan III 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: bkijpmjakarta2@kcp.go.id

NOMOR URUT 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
	295,68	288,6	294,14	281,82	286,44	297,22	296,45	284,9	283,36

Jml Nilai per unsur										
NRR Per Unsur= Jml Nilai per unsur: Jml kuesioner yang terisi	3,84	3,7033	3,8266	3,66	3,7166	3,8633	3,8533	3,70	3,68	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111	0,4224	0,4073	0,4209	0,4026	0,4088	0,4249	0,4238	0,407	0,4048	3,7225 *)
IKM Unit Pelayanan										94,04

Keterangan:			
- 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 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan



DEDI SUPARDI, S.St.Pi
NIP. 198105092005021003

