



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

25TH KKP
SAIL BEYOND
WITH BLUE ECONOMY

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 2024 UPT BPPMHKP LAMPUNG

#2024
KKP BEYOND

**BPP
MHKP**



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



**STOP
GRATIFIKASI!**



Badan Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan

KATA PENGANTAR

Tahun 2024 telah mencapai akhir Triwulan III, puji dan syukur kita panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya bagi kita semua hingga saat ini.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan (BPPMHKP) Lampung Triwulan III Tahun 2024 ini disusun sebagai bukti kerja atau rekaman kegiatan yang telah dilakukan di BPPMHKP Lampung, selaku Otoritas Kompeten Kementerian Kelautan dan Perikanan. Laporan ini merupakan hasil penilaian Periode Bulan Juli s.d September Tahun 2024.

Kami sangat mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan BPPMHKP Lampung sepanjang Triwulan III Tahun 2024, sebagai langkah maju bagi kami untuk terus meningkatkan Sistem Manajemen Mutu di Balai KIPM Lampung hingga akhir Tahun 2024.

Bandar Lampung, Oktober 2024

Kepala,

Ashari Syarief, S.Pi, M.P

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Hasil yang Diharapkan	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1 Ruang Lingkup	6
2.2 Tahapan Kegiatan	6
BAB III HASIL SURVEI	
3.1 Hasil Pengukuran Triwulan III Tahun 2024 Berdasarkan Unsur-unsur Pelayanan	13
3.2 Review Hasil Survei Triwulan III Tahun 2024 dengan Triwulan II Tahun 2024	18
3.3 Saran Responden	19
3.4 Unsur-unsur yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan	21
3.5 Unsur-unsur yang Perlu Dipertahankan	22
BAB IV TINDAKAN PERBAIKAN	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	24
5.2 Saran	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
--	---

Tabel 2

Nilai Rata-rata Unsur dan masing-masing Unit Pelayanan	11
--	----

Tabel 3

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per-unsur	13
--	----

Tabel 4

Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing Unsur Pelayanan	16
---	----

Tabel 5

Perbandingan hasil pengukuran setiap unsur pelayanan indeks kepuasan masyarakat antara Triwulan III Tahun 2024 dengan Triwulan II Tahun 2024	18
--	----

Tabel 6

Saran Responden	19
-----------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu target capaian instansi yang menyediakan jasa layanan publik, termasuk Unit Pelaksana Teknis Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan (UPT BPPMHKP) Lampung. Penilaian masyarakat terhadap standar pelayanan publik dapat menentukan citra instansi. 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, melalui 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

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 Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 TAHUN 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. 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;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54/KEPMEN-KP/2022 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik 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 publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan Survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik 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 publik 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.

1.4. Maksud dan Tujuan

A. Maksud

Sebagai acuan bagi BPPMHKP Lampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga bisa dilakukan evaluasi serta peningkatan kualitas mutu pelayanan.

B. Tujuan

Tujuan utama penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat bagi BPPMHKP Lampung adalah untuk :

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

1.5. Manfaat

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodik, bermanfaat untuk :

1. Mengetahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada BPPMHKP Lampung

2. Mengetahui kekuatan maupun kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
3. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran mengenai kinerja unit pelayanan BPPMHKP Lampung.

1.6. Hasil yang Diharapkan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2024 diharapkan mampu memberikan gambaran hasil capaian kinerja serta permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik BPPMHKP Lampung, dalam rentang waktu Juli s.d September 2024.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Periode penilaian kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II dilaksanakan pada unit pelayanan BPPMHKP Lampung, berlangsung sepanjang Bulan Juli s.d September 2024.

Pengisian link survei kepuasan masyarakat Triwulan III Tahun 2024 dapat dilaksanakan setiap hari mulai Tanggal 01 Juli 2024 dan secara otomatis ditutup pada akhir periode Triwulan III, yaitu 30 September 2024.

2.2. Tahapan Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat terdiri atas beberapa tahapan kegiatan, yaitu :

2.2.1. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penanggungjawab Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT, biasanya telah ditetapkan di awal Tahun dengan Surat Keputusan Kepala BPPMHKP Lampung.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan untuk Survei Kepuasan Masyarakat yaitu link website dari Pusat Data dan Informasi :

<http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/46>

b. Bagian dari Kuesioner

Informasi Responden Survei, meliputi :

1. Periode Survei (Triwulan, Tahun)
2. Nama Unit Pelaksana Teknis
3. Jenis Layanan
4. Usia Responden
5. Jenis Kelamin Responden
6. Pendidikan Terakhir Responden
7. Pekerjaan Responden

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori kurang diberi nilai persepsi 1, cukup diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

d. Penetapan Responden dan Waktu Pengumpulan Data

Responden merupakan pengguna jasa di BPPMHKP Lampung, dengan jumlah yang bisa mewakili. Waktu pengumpulan data dapat dilaksanakan mulai 01 Juli s.d 30 September 2024.

2.2.2. Input Data / Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan langsung melalui media elektronik oleh penerima layanan dengan mengisi link website secara online. Sosialisasi pengisian dilakukan oleh BPPMHKP Lampung melalui media whatsapp group, e-mail, maupun secara langsung pada saat pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di lapangan. Sasarannya adalah Unit Pengolahan Ikan (UPI), suplier maupun pengguna layanan lain, baik perusahaan maupun perseorangan, yang menggunakan jasa layanan BPPMHKP Lampung.

2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data

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:

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

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

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

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, 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	Kurang
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Cukup
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 :

1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 s.d 9

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

1) 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.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) 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.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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 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 berikut :

Tabel 2. Nilai rata-rata Unsur dan masing-masing Unit Pelayanan

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan pelayanan	A
2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	B
3	Kesesuaian waktu pelayanan	C
4	Biaya/tarif jasa layanan	D
5	Kesesuaian produk pelayanan	E
6	Kompetensi personel	F
7	Sikap petugas pelayanan	G
8	Penanganan pengaduan	H

9	Fasilitas pelayanan	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 (Tabel 2)
- c) Kinerja unit pelayanan (Tabel 1)

2. 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.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari mulai pengisian link, penghitungan hasil hingga pembuatan laporan diusahakan selesai pada minggu pertama triwulan berikutnya.

2.2.4. Penyusunan Laporan

Hasil Survei yang telah terkumpul kemudian disusun dalam bentuk laporan, yang mengandung informasi mengenai perkembangan unit pelayanan publik di lingkungan BPPMHKP Lampung. Pelaporan dilaksanakan setiap periode penilaian, yaitu setiap triwulan, artinya dalam rentang waktu 1 (satu) tahun terdapat 4 (empat) periode penilaian berikut laporannya, yaitu ;

- Periode I : Januari s.d Maret
- Periode II : April s.d Juni
- Periode III ; Juli s.d September

Periode IV ; Oktober s.d Desember

BAB III

HASIL SURVEI

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 (sembilan) Unsur Pelayanan Triwulan III Tahun 2024

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Lampung Triwulan III Tahun 2024 data kuesioner berasal dari 35 responden, menghasilkan penilaian sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Responden	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	4	4	3	3	4	3	4	3	4
6	4	4	4	3	4	4	3	3	4
7	3	4	4	4	3	3	3	4	4
8	4	3	3	4	4	3	4	4	3
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4

Responden	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	3
16	4	4	4	4	4	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3
20	4	4	4	3	3	3	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	3	4	3	3	4	3
28	3	4	4	4	3	3	3	3	3
29	4	4	3	4	4	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Responden	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4

Dari penilaian 35 responden diatas, dapat dihitung hasil rata-rata unsur untuk masing-masing unit pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	3.83
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3.89
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3.74
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	3.77
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3.74
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	3.46
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.57
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3.74
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3.71

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

$$\begin{aligned} & (3.83 \times 0.11) + (3.89 \times 0.11) + (3.74 \times 0.11) + (3.77 \times 0.11) + (3.74 \times 0.11) + \\ & (3.46 \times 0.11) + (3.57 \times 0.11) + (3.74 \times 0.11) + (3.71 \times 0.11) \\ & = 0.4213 + 0.4279 + 0.4114 + 0.4147 + 0.4114 + 0.3806 + 0.3927 + 0.4114 \\ & + 0.4081 = 3.6795 \end{aligned}$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar} = \mathbf{92.94}$$

b. Mutu pelayanan **A**

c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

3.2. Review Hasil Survei

Triwulan III Tahun 2024 dengan Triwulan II Tahun 2024

Dari uraian hasil Survei di atas, maka dapat dituliskan perbandingan hasil Survei terkini pada Triwulan III Tahun 2024 dengan survei sebelumnya pada Triwulan II Tahun 2024. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Perbandingan Hasil IKM Triwulan III Tahun 2024 dengan Triwulan II Tahun 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	
		Triwulan II Tahun 2024	Triwulan III Tahun 2024
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	3.77	3.83
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3.70	3.89
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3.64	3.74
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	3.59	3.77
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3.70	3.74
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	3.61	3.46
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.59	3.57
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3.71	3.74
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3.61	3.71

Berdasarkan data diatas, tujuh unsur mengalami peningkatan nilai indeks, sedangkan penurunan terjadi pada dua unsur, yaitu kompetensi personel dan sikap petugas pelayanan. Hal ini akan dianalisa serta dibahas lebih lanjut.

3.3. Saran Responden

Pada link SKM juga terdapat pilihan pengisian saran bagi para responden untuk mengemukakan pendapat atau memberikan saran tertentu. Untuk BPPMHKP Lampung, seluruh responden yang berjumlah 35 secara aktif memberikan saran serta tanggapan, seperti diperlihatkan pada Tabel 6 berikut :

Tabel 6 . Saran Responden

No.	Saran
1	Pertahankan pelayanan seperti ini
2	Pertahan kan selalu pelayanannya yang sudah baik
3	Sangat baik sekali
4	Sangat Baik, dan sarannya untuk lebih meningkatkan pelayanan
5	Sangat memuaskan dan baikk
6	sudah sangat memuaskan
7	Sangat baik dan memuaskan pelayanan yg bagus
8	pelayanan nya sangat baik
9	sudah cukup memuaskan
10	Pertahankan pelayanan seperti ini

11	sudah sangat memuaskan
12	Pelayanan sangat baik
13	Pelayanan sangat Baik
14	Pelayanan sangat Baik
15	Semoga BKIPM semakin maju
16	Pertahankan pelayanan yang telah dijalankan dengan baik
17	Pertahankan mutu pelayanan yg sudah terjalin dengan baik
18	semoga lebih maju
19	Sangat baik dalam pelayanan
20	Tidak ada, terimakasih
21	Semoga pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan
22	Tetap semangat dalam bekerja sama
23	Jika ada update peraturan tentang HACCP mohon infonya
24	Semoga pelayanan kedepan bisa lebih baik lagi. Terimakasih
25	Pertahankan pelayanan prima
26	Lanjutkan dan teruskan
27	sudah sangat baik

28	semoga kami dapat undangan pelatihan haccp standar terbaru
29	semoga semakin maju dan berkembang
30	Pelayanan nya sangat baik
31	Selalu maju dan berkembang menjadi lebih baik lagi
32	Good service and friendly
33	Pelayanan Bagus Tingkatkan
34	Tetap rendah hati,semangat dan tingkatkan lagi performance nya dalam melayani masyarakat, adanya inovasi dan kreatifitas dalam melayani agar pengguna jasa tidak bosan dan jenuh...
35	Mohon dipertahankan dan ditingkatkan.

Seluruh saran yang masuk akan menjadi bahan diskusi dalam penyusunan strategi peningkatan pelayanan, demi mendongkrak Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang akan datang.

3.4. Unsur-unsur yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan III Tahun 2024 ini mencapai **92.94** (kategori **Sangat Baik**), masih dalam kategori yang sama dengan Triwulan II Tahun 2024, namun secara nilai IKM **naik** (Triwulan II Tahun 2024 mencapai **91.42**). Hampir seluruh unsur mengalami kenaikan, kecuali untuk unsur kompetensi personel dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan, mengalami sedikit penurunan nilai indeks.

Secara keseluruhan nilai indeks setiap unsur berkisar antara 3.46 s.d 3.89 yaitu masuk dalam interval **Baik** dan **Sangat Baik**.

3.5 Unsur-unsur yang Perlu Dipertahankan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Lampung Triwulan III Tahun 2024 ini berhasil meningkat kembali sesuai harapan. Meski begitu masih ada beberapa hal yang harus menjadi perhatian, karena mempertahankan membutuhkan upaya yang tidak kalah sulitnya dibanding meningkatkan.

Dari keseluruhan sembilan unsur, tujuh unsur mengalami peningkatan dibandingkan pada Triwulan II, dan harus dapat dipertahankan hingga akhir periode 2024 yaitu :

1	Pemahaman persyaratan pelayanan
2	Pemahaman sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia
3	Kesesuaian waktu pelayanan dengan janji layanan
4	Kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan
5	Kesesuaian produk pelayanan
6	Penanganan dan tindak lanjut pengaduan
7	Fasilitas pelayanan yang tersedia

BAB IV

TINDAKAN PERBAIKAN

Berdasarkan uraian diatas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan dari **91.42** pada Triwulan II Tahun 2024 menjadi **92.94** pada Triwulan III Tahun 2024. Keduanya masuk kategori ‘**Sangat Baik**’

Peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang terjadi, berbanding lurus dengan upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Tim Pelayanan BPPMHKP Lampung.

Fokus BPPMHKP Lampung untuk Triwulan IV Tahun 2024 yaitu meningkatkan unsur kompetensi personel dan memperbaiki sikap petugas layanan, antara lain melalui : monitoring langsung dari tim manajemen kepada seluruh petugas layanan, dapat juga berupa evaluasi mingguan atau bulanan, hasilnya akan dijadikan bahan diskusi, demi peningkatan kompetensi petugas layanan.

Kurangnya penilaian terhadap sikap petugas dalam melakukan pelayanan, dapat diperbaiki melalui briefing rutin dari manajemen serta pelatihan internal mengenai standar petugas layanan instansi publik. Diharapkan petugas dapat lebih memahami *attitude*/sikap yang memang seyakinya dimiliki oleh petugas layanan publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa pada Tiwulan III Tahun 2024 ini Kualitas Pelayanan BPPMHKP Lampung telah memenuhi standar layanan, dengan capaian sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat : **92.94**
Mutu pelayanan : **A**
Kinerja Unit Pelayanan : **Sangat Baik**

5.2. Saran

Berikut uraian saran untuk mempertahankan setiap unsur, yaitu :

NO	Unsur SKM	Saran
1	Persyaratan pelayanan	Petugas harus paham serta siap menjelaskan mengenai persyaratan layanan kepada para pengguna layanan, dengan mempertahankan kesopanan kepada para pengguna layanan.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	Masih terus berprosesnya restrukturisasi organisasi dari BKIPM menjadi BPPMHKP mengakibatkan adanya perubahan yang harus senantiasa diinformasikan kepada pengguna layanan, untuk menghindari kesalahpahaman.

3	Kesesuaian waktu pelayanan	Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sertifikat maupun hasil uji laboratorium merupakan hal yang tidak bisa ditawar, karena menyangkut jadwal pengiriman produk perikanan (ekspor).
4	Biaya/tarif jasa layanan	Biaya/tarif jasa layanan saat ini sudah bukan merupakan kendala, mayoritas pengguna telah paham. Pengecualian diberlakukan bagi pengguna layanan baru.
5	Kesesuaian produk pelayanan	Untuk mencapai tujuan utama pelayanan, yaitu kesesuaian produk, dibutuhkan kemampuan traceability dari mulai permohonan masuk hingga surat keluar, yang saat ini telah berjalan dengan baik di UPT BPPMHKP Lampung.
6	Kompetensi personel	Unsur kompetensi personel merupakan unsur dengan nilai indeks paling rendah, seringkali berulang, termasuk pada Triwulan III ini. Pelatihan internal harus selalu dijadwalkan, demi peningkatan berkelanjutan. Selain itu briefing rutin dari tim manajemen BPPMHKP Lampung dapat menjadi alternatif perbaikan.

7	Sikap petugas pelayanan	Sikap petugas layanan juga mengalami sedikit penurunan. Seorang petugas layanan harus memiliki pembawaan tenang serta mampu menjaga emosi, hal ini dapat dibiasakan melalui pengarahan rutin dari tim manajemen (pimpinan).
8	Penanganan pengaduan	BPPMHKP Lampung dalam menangani pengaduan telah sesuai standar dan perlu dipertahankan (melalui : Instagram, Twitter serta kotak pengaduan di ruang pelayanan)
9	Fasilitas pelayanan	Fasilitas pelayanan BPPMHKP Lampung telah melalui beberapa perubahan. Kedepannya akan diutamakan untuk perawatan sehingga tetap terjaga kebersihan dan kenyamanannya.