



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEI KEPUASAN MANDIRI BUSKIPM

2023

Bulan Januari

BALAI UJI STANDAR KARANTINA IKAN.
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL
PERIKANAN

📍 Jl. Raya Setu No.1 Cipayung Jakarta Timur
☎ +621 - 8448 - 506
@ buskipm@gmail.com



#2023
HHP THRIVE

LAPORAN
PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MANDIRI BUSKIPM
BULAN JANUARI

Dalam upaya peningkatan pelayanan survei, BUSKIPM membutuhkan umpan balik dari pengguna layanan terkait 3 (tiga) produk layanan BUSKIPM yaitu Pelayanan Pengujian, Pelayanan Bahan Acuan dan Penyelenggaraan Uji Profisiensi. Harapannya dari survei pengguna layanan BUSKIPM Mandiri yang dilakukan setiap bulan, apabila ada kendala dapat dilakukan tindak lanjut segera dilaksanakan pada bulan tersebut atau bulan berikutnya.

Dalam pengisian survei pengguna layanan mandiri, pengguna layanan cukup melakukan pengisian sekali dalam sebulan untuk setiap produk layanan BUSKIPM yang digunakan dan cukup mencantumkan satu nomor kontak person bagi tiap pengguna layanan agar lebih memudahkan dalam penginputan database di BUSKIPM.

Kegiatan survei ini dimulai dari tanggal 1 Januari 2023, dikarenakan survei baru diberlakukan untuk pelayanan pengujian, dan bahan acuan. Adapun tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penetapan waktu pelaksanaan survei

Waktu pelaksanaan survei dimulai dari tanggal 1 s/d 31 Januari 2023. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada table berikut:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	25 Desember 2022
2	Pengumpulan Data/Survei	1 s/d 31 Januari 2023
3	Pengolahan Data	2 Februari 2023
4	Penyusunan Pelaporan	3 Februari 2023

2. Penetapan responden dan waktu pengumpulan data

a. Jumlah responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner survei yaitu pengguna layanan yang mengajukan pengujian pada bulan Januari sebanyak 20 pengguna layanan, meskipun mereka banyak melakukan permohonan pengujian akan tetapi pengisian survei hanya

dilakukan sekali dalam sebulan.

b. Lokasi dan waktu pengumpulan data

- Lokasi pengumpulan data sesuai lokasi pengguna layanan pengujian BUSKIPM
- Waktu pengumpulan data oleh responden pengguna layanan dilaksanakan sebelum menerima LHU periode 1 s.d 31 Januari 2023.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sudah sesuai sampai dengan belum sesuai, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak mudah/belum sesuai/belum/lambat = Tidak Memuaskan
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang mudah/kurang sesuai/kurang/cukup = Kurang Memuaskan
- Angka 3 adalah nilai persepsi sudah sesuai/sudah/mudah/cepat = Memuaskan

4. Hasil Survei

a. Layanan Pengujian

Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Mandiri akan kualitas pelayanan di BUSKIPM berjumlah 7 indikator/unsur penilaian sebagai berikut:

No	Indikator/Unsur Penilaian	Tingkat Penilaian		
		Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan/Cukup	Memuaskan
1	Persyaratan pelayanan pengujian	-	-	20
2	Alur pelayanan pengujian	-	-	19
3	Hasil pengujian (LHU) diterima tepat waktu	-	-	20
4	Biaya pelayanan pengujian sesuai dengan tarif PNB	-	-	20

5	Pelayanan secara online mudah diakses	-	1	19
6	Respon petugas pelayanan cepat, baik online maupun offline	-	1	19
7	Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses	-	-	20
Total			2	137

Dari hasil survei diperoleh nilai sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan pengujian diperoleh total hasil sebesar 20 dengan nilai Memuaskan 20.
2. Alur pelayanan pengujian diperoleh total hasil sebesar 20 dengan nilai memuaskan 19 dan 1 tidak memberi nilai.
3. Hasil pengujian (LHU) diterima tepat waktu diperoleh total hasil sebesar 20 dengan nilai memuaskan 20.
4. Biaya pelayanan pengujian sesuai dengan tarif PNBPN diperoleh total hasil sebesar 20 dengan nilai memuaskan 20.
5. Pelayanan secara online mudah diakses diperoleh total hasil sebesar 20 dengan nilai Memuaskan 19 nilai kurang memuaskan 1.
6. Respon petugas pelayanan cepat, baik online maupun offline diperoleh total hasil sebesar 20 dengan nilai memuaskan 19 dan nilai kurang memuaskan 1.
7. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses diperoleh total hasil sebesar 20 dengan nilai memuaskan 20.

5. Hasil Survei Permohonan yang tertolak

No.	No. Permohonan	Nama Pemohon	Tanggal Permohonan	Keterangan ditolak
1	003/01/2023-PNBP	Davin Wayne	11/01/2023	Pengguna jasa ingin mengganti parameter uji
2	013/01/2023-PNBP	PT Maya Food Industries	13/01/2023	Permohonan pengujian dibatalkan setelah konfirmasi dengan

				pengguna jasa karena contoh uji belum dikirim dalam waktu yang lama
3	014/01/2023-PNBP	PT Maya Food Industries	13/01/2023	Permohonan pengujian dibatalkan setelah konfirmasi dengan pengguna jasa karena contoh uji belum dikirim dalam waktu yang lama
4	021/01/2023-PNBP	PT. Tirta Bitung Bahari	18/01/2023	Tidak diproses, karena terjadi kelebihan penginputan permohonan oleh pengguna jasa

6. Petugas Pelayanan Terbaik Bulan Desember

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Mandiri, petugas pelayanan terbaik di bulan Januari 2023 yaitu Rino Masril yang berasal dari 20 responden (total nilai 19).

