



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2024
TRIWULAN I

Telepon: (022) 6649004

Alamat: Jl. Ciawitali No.44, Cimahi 40525

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, keridhaan dan karunia-Nya sehingga Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SKIPM) Bandung dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta menyusun Laporan SKM Triwulan I Tahun 2024 ini.

Kegiatan Survei Kepuasan masyarakat ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam menerima layanan dari SKIPM Bandung. Pengukuran ini akan dijadikan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan demi memenuhi harapan masyarakat khususnya pengguna jasa kami. Selain itu juga SKM dilakukan untuk memenuhi kewajiban SKIPM Bandung sebagai instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik, yakni melakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa dan mempublikasikan hasil pengukuran tersebut.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui *e-survey* yang selanjutnya diolah untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM merupakan tolak ukur kualitas pelayanan yang dinyatakan dalam bentuk angka berdasarkan persepsi dan penilaian masyarakat. Selanjutnya dari nilai tersebut dijadikan dasar sebagai tindakan perbaikan maupun peningkatan dan inovasi dalam pelaksanaan kegiatan layanan yang berkelanjutan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini, terutama kepada pengguna jasa layanan SKIPM Bandung. Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat kami harapkan. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Cimahi, 29 April 2024

Kepala SKIPM Bandung

Anak Agung Gede E.S, S.Pi., M.Sc



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR GAMBAR	3
DAFTAR TABEL	4
I. 3	
1.1. 3	
1.2. 4	
1.3. 5	
1.4. 6	
1.5. 7	
II. 8	
2.1. 8	
2.2. 8	
III. 13	
3.1. 13	
3.2. 13	
IV. 15	
4.1. 15	
4.2. 15	
4.3. 17	
V. 18	
5.1. 18	
5.2. 19	
VI. 20	
6.1. 20	
6.2. 20	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Survei	5
Gambar 2. Pengambilan Informasi Data Responden	7
Gambar 3. Nilai Per Unsur Triwulan I 2024 SKIPM Bandung	10
Gambar 4. Perbandingan Nilai IKM Triwulan IV TA. 2023 dan Triwulan I TA. 2024	13
Gambar 5. Perbandingan Nilai IKM Triwulan III TA. 2023 dan Triwulan IV TA. 2023	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Unsur Penilaian	7
Tabel 2. Tabel Mutu Pelayanan	9
Tabel 3. Data Responden SKM Triwulan I TA. 2024	10
Tabel 4. Perhitungan Nilai IKM Triwulan I 2024	11

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SKIPM) Bandung merupakan unit pelaksana teknis yang melaksanakan tugas sebagai perwakilan SKIPM di daerah Jawa Barat. Salah satu tugas SKIPM Bandung yaitu melakukan kegiatan layanan sertifikasi terhadap lalu lintas perikanan dibidang ekspor, impor, dan antar area (domestik) yang melalui wilayah kerja SKIPM Bandung. Kegiatan layanan tersebut telah terstandarisasi oleh ISO 9001:2015 yang memprioritaskan kualitas pelayanan, sehingga dalam melakukan kewajiban pelayanan tersebut SKIPM Bandung harus mengutamakan kepuasan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengetahui persepsi dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan SKIPM Bandung terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat. Survei harus dilakukan menggunakan metodologi yang seragam oada setiap instansi penyelenggara pelayanan publik agar hasil yang dihasilkan valid dan dapat mewakili keadaan sebenarnya.

Hasil survei dan indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan dasar/bahan sebagai langkah evaluasi kinerja dan menetapkan kebijakan yang mendorong pada peningkatan mutu pelayanan. Selain itu evaluasi yang dilaksanakan secara terus menerus merupakan salah satu upaya berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat/pengguna jasa.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah:

- a. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Pelayanan Publik

- c. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- g. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor 15/PERMEN-KP/2023 tentang Pelayanan 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 sampai dengan 4;
- 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 bulanan (triwulan), atau enam bulanan (semester) atau minimal 1 tahun sekali;
- 6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintahan atau non pemerintahan yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan

akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survey. Misalnya lembaga penelitian yang ada pada universitas/ perguruan tinggi;

7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan, tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintahan dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur penyelenggara pelayanan publik
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang ada pada saat pencacahan pelayanan publik yang pada saat pencacahan 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 pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SKIPM) Bandung. Adapun tujuan survei kepuasan masyarakat adalah untuk:

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Memantau kinerja unit pelayanan secara berkala

3. Meningkatkan kualitas pelayanan
4. Menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif sesuai kebutuhan masyarakat
5. Menjaga kinerja pelayanan publik di SKIPM Bandung

1.5. Manfaat

Pelayan publik dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam kegiatan penyelenggaraan layanan publik. Selanjutnya hasil yang didapatkan akan menjadi dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal perbaikan kualitas pelayanan. Pelayan publik juga dapat mengetahui kebutuhan masyarakat dan menciptakan upaya-upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

1.6. Hasil yang Diharapkan

Penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan secara maksimal, sesuai dengan prosedur pelayanan dan janji layanan. Dalam memberikan pelayanan tersebut setiap personil memiliki kompetensi yang baik sehingga mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

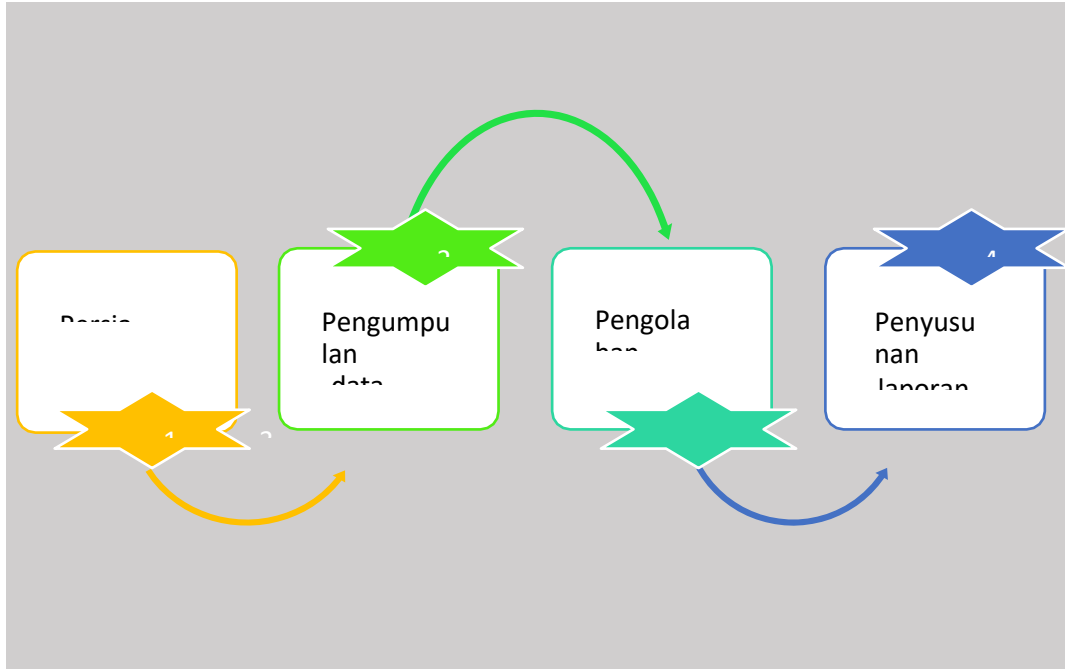
II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Waktu dan Tempat

Kegiatan survei kepuasan masyarakat Triwulan I Tahun 2024 dilaksanakan secara *online / e-survei* pada tanggal 20 – 22 April 2024 oleh tim pelayanan SKIPM Bandung.

2.2. Tahapan Kegiatan Survei

Metode Pengumpulan data dilaksanakan melalui survei kepada pengguna jasa yang melakukan kegiatan lalu lintas perikanan dan mendapatkan layanan dari SKIPM Bandung. Petugas akan mengarahkan objek survei untuk mengakses link <https://ptsp.kkp.go.id> atau barcode yang mengarahkan pada website Susan KKP. Didalam website tersebut terdapat beberapa pertanyaan mengenai kegiatan layanan. Data yang didapat kemudian dihitung melalui menu admin UPT untuk mendapatkan nilai IKM. Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

a. Persiapan

Persiapan dilakukan dengan menentukan jenis layanan pada aplikasi Susan Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP). Pada instansi SKIPM Bandung terdapat 6 (enam) jenis layanan karantina ikan yang menjadi target

survei, yaitu Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain, Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/HACCP), Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar), Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor), Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Impor), Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Masuk).

Berdasarkan data lalu lintas perikanan yang ada di SKIPM Bandung, diperoleh jumlah responden pengguna jasa yang menerima layanan SKIPM Bandung pada periode Triwulan I 2024 adalah sebanyak 13 orang.

b. Pengumpulan data

Tahap survei selanjutnya ialah pengumpulan data secara online yakni melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/91..> Pengguna jasa diminta untuk mengisi data informasi responden yang terdiri dari

1. Nama Perusahaan / Pelanggan
2. Jenis Usaha
3. Jenis Kelamin
4. Usia
5. Pendidikan
6. Pekerjaan

ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/91.

Nama

Jenis Usaha ☐ Perseorangan ☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender ☐ Pria/Laki-laki ☐ Wanita/Perempuan

Usia ☐ < 25 Tahun ☐ 46 s/d 60 Tahun
☐ 25 s/d 45 Tahun ☐ > 60 Tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ S1
☐ SMP ☐ S2
☐ SMA ☐ S3
☐ D3

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

Gambar 2. Pengambilan Informasi Data Responden

Selanjutnya responden memberikan penilaian terhadap 9 unsur layanan yang diberikan oleh SKIPM Bandung, yang terdiri dari :

1. Kesesuaian Persyaratan
2. Kemudahan Prosedur pelayanan
3. Kesesuaian Jangka Waktu Layanan
4. Kesesuaian Biaya
5. Kesesuaian Produk Layanan
6. Kecepatan Respon/Kompetensi Pelayanan
7. Kemudahan dalam Penggunaan Fitur Layanan
8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan
9. Kualitas isi/Konten Aplikasi Sistem Layanan

Setiap unsur pelayanan diberikan penilaian skala 1-4 dengan kategori seperti pada Tabel 1. berikut ini :

Nilai	Kategori
1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

Tabel 1. Kategori Unsur Penilaian

c. Pengolahan dan Analisis Data

Berdasarkan hasil kegiatan survei kepuasan masyarakat dilakukan analisis data untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung dari nilai total rata rata tertimbang dari seluruh unsur uraian pertanyaan dikonversikan dengan nilai dasar 25, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100. Nilai maksimal indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah sebesar 100 dari nilai maksimal setiap unsur pelayanan sebesar 4 (Sangat Sesuai). Adapun rumus untuk perhitungan IKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata (NRR) per unsur

Yang pertama dilakukan adalah menjumlahkan seluruh nilai per unsur dan masing-masing total nilai per unsur dibagi dengan jumlah kuisisioner yang diisi.

$$NRR \text{ Per Unsur} = \frac{\sum \text{Nilai per Unsur}}{\sum \text{kuisisioner yang terisi}}$$

2. Nilai rata-rata tertimbang per unsur

Setelah didapatkan NRR kemudian dikalikan dengan faktor pengali 0,111 yang didapatkan dari 1 per 9 unsur untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur.

$$\text{Faktor Pengali}$$

$$NRR \text{ tertimbang Per Unsur} = NRR \text{ per Unsur} \times$$

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Selanjutnya hasil NRR tertimbang dikalikan dengan angka 25 untuk memudahkan interpretasi skala 25 – 100. Maka dapat diketahui nilai IKM dari kegiatan survei kepuasan masyarakat

$$\text{Nilai IKM} = \sum NRR \text{ tertimbang} \times 25$$

Setelah nilai IKM diatas telah diketahui, kemudian bandingkan dengan Tabel Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan berikut ini:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2. Tabel Mutu Pelayanan

III. HASIL SURVEI

3.1. Jumlah Responden Data SKM

Objek survei/responden merupakan pengguna jasa yang mendapatkan layanan jasa karantina SKIPM Bandung pada periode Triwulan I 2024. Pada periode ini terdapat 13 orang responden yang memberikan penilaian / respon, dengan rincian sebagai berikut :

Berdasarkan Jenis Kelamin		Berdasarkan Usia		Berdasarkan Pendidikan	
Pria	3 orang	< 25 Tahun	3 orang	S1	3 orang
Wanita	10 orang	25 – 45 Tahun	10 orang	D3	5 orang
				SMA	5 orang

Tabel 3. Data Responden SKM Triwulan I TA. 2024

3.2. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Kegiatan Survei dilakukan terhadap 13 orang responden dengan membagikan *link* terhadap responden, dengan hasil per unsur survei kepuasan masyarakat SKIPM Bandung pada Triwulan I Tahun 2024 seperti pada gambar 4 berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Tahun	Periode Triwulan
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	4.00	2024	I
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	3.77	2024	I
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	3.77	2024	I
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	3.92	2024	I
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	3.85	2024	I
6	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?	3.77	2024	I
7	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?	3.77	2024	I
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?	3.92	2024	I
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?	3.62	2024	I

Gambar 3. Nilai Per Unsur Triwulan I 2024 SKIPM Bandung

Unsur	1	2	3	4	5	6	7	8	9
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

NRR Per Unsur	4.00	3.77	3.77	3.92	3.85	3.77	3.77	3.92	3.77
NRR Tertimbang	0.44	0.42	0.42	0.44	0.43	0.42	0.42	0.44	0.42
Nilai IKM	95.94								
Mutu Pelayanan	A (Sangat Baik)								

Tabel 4. Perhitungan Nilai IKM Triwulan I 2024

Nilai IKM yang didapatkan oleh SKIPM Bandung Triwulan I 2024 sebesar 95.94 dengan kualifikasi mutu pelayanan **Sangat Baik**.

IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

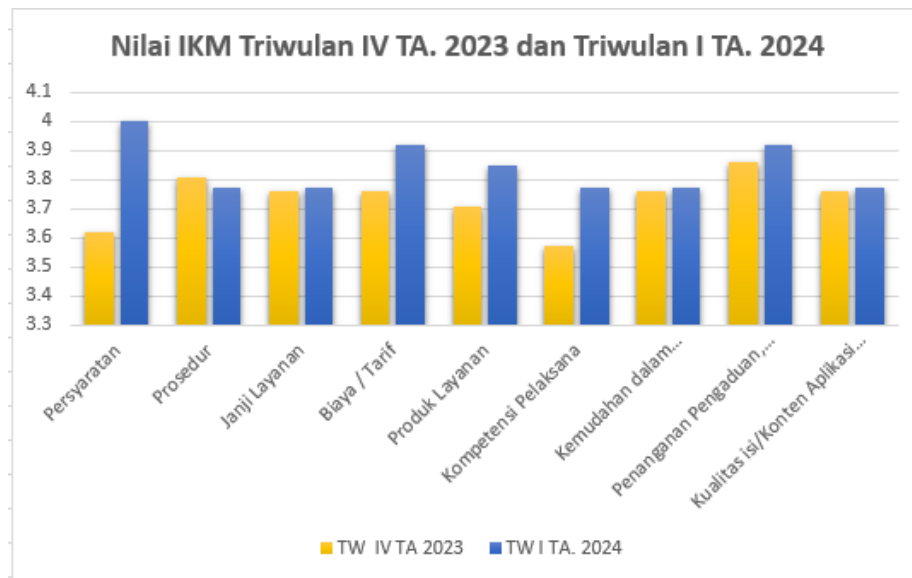
Berikut adalah hasil interpretasi responden terhadap 9 unsur layanan SKIPM Bandung :

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	3	4	3	3	3
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	3	4	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	4	3	3	4	3
11	4	3	3	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	3	3	4	4
Rata-rata	4.00	3.77	3.77	3.92	3.85	3.77	3.77	3.92	3.77

Tabel 5. Rata-rata nilai per Unsur SKM

4.2. Reviu Hasil Survei dengan Hasil Periode Sebelumnya

Reviu hasil survei dilakukan dengan membandingkan hasil survei pada periode saat ini dengan hasil pada periode triwulan sebelumnya. Nilai Indeks kepuasan masyarakat pada Triwulan I Tahun 2024 SKIPM Bandung ialah sebesar 95.94 dengan kualifikasi Sangat Baik. Dibandingkan dengan periode sebelumnya yaitu pada Triwulan IV Tahun 2023 terjadi peningkatan nilai IKM. Nilai IKM SKIPM Bandung pada Triwulan IV 2023 sebesar 93.39 dengan mutu layanan Sangat Baik. Adapun perbandingannya seperti pada tabel 4 berikut:



Gambar 4. Perbandingan Nilai IKM Triwulan IV TA. 2023 dan Triwulan I TA. 2024

Dibandingkan dengan Periode Triwulan IV 2023, pada Periode Triwulan I 2024 ini terjadi peningkatan pada unsur pelayanan, yakni pada :

1. Kesesuaian Persyaratan
2. Kesesuaian Jangka Waktu Layanan
3. Kesesuaian Biaya
4. Kesesuaian Produk Layanan
5. Kecepatan Respon/Kompetensi Pelayanan
6. Kemudahan dalam Penggunaan Fitur Layanan
7. Layanan Konsultasi dan Pengaduan
8. Kualitas isi/Konten Aplikasi Sistem Layanan

4.3. Rencana Tindak Lanjut

Kualitas pelayanan yang baik harus dipertahankan dan dipantau agar tidak mengalami penurunan, sehingga perlu dilakukan *maintenance* dari tim pelayanan SKIPM Bandung dengan rencana sebagai berikut.

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Kesesuaian Persyaratan	<i>Update</i> informasi terbaru pada media sosial dan ruang layanan	Isep Wahyudin
2	Kemudahan Prosedur pelayanan	<i>Update</i> informasi terbaru pada media sosial dan ruang layanan, Melakukan sosialisasi dan membuat flayer kemudahan prosedur pelayanan	Isep Wahyudin
3	Kesuaian Jangka Waktu Pelayanan	<i>Update</i> informasi terbaru pada media sosial dan ruang layanan	Isep Wahyudin
4	Kesuaian Biaya	<i>Update</i> informasi terbaru pada media sosial dan ruang layanan	Isep Wahyudin
5	Kesesuaian Produk Layanan	<i>Update</i> informasi terbaru pada media sosial dan ruang layanan	Isep Wahyudin
6	Kecepatan Respon/Kompetensi Pelayanan	Mengikuti pelatihan tentang pelayanan sertifikasi baik eksternal maupun internal	Isep Wahyudin
7	Kemudahan dalam Penggunaan Fitur Layanan	Melakukan sosialisasi dalam penggunaan fitur layanan	Isep Wahyudin
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Update informasi terbaru mengenai alur pengaduan pada media sosial dan ruang layanan	Isep Wahyudin
9	Kualitas isi/Konten Aplikasi Sistem Layanan	Memastikan fasilitas pelayanan dalam kondisi baik	Isep Wahyudin

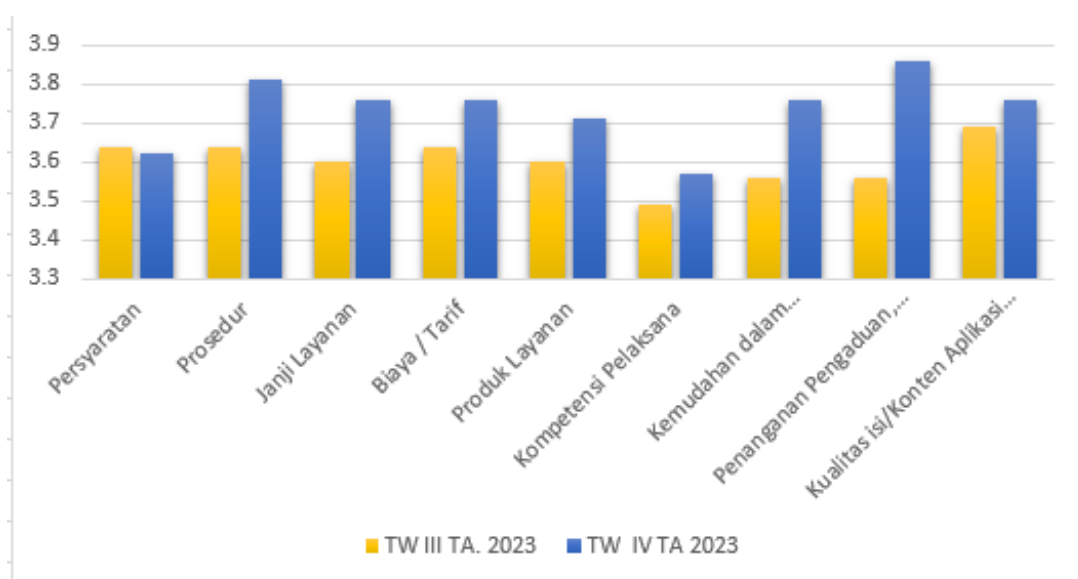
V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Permasalahan

Nilai IKM Periode Triwulan IV 2023 dari survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan SKIPM Bandung mengalami peningkatan 8 unsur pelayanan dari periode sebelumnya, namun mengalami penurunan pada kesesuaian persyaratan.

Setelah diketahui adanya peningkatan atau penurunan nilai dengan membandingkan nilai SKM Triwulan yang dievaluasi (Triwulan IV) dengan Triwulan sebelumnya (Triwulan III). Dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap unsur yang mengalami penurunan. Seperti disajikan pada tabel di bawah ini :

No.	Prioritas Unsur	Penyebab	Program/Kegiatan Penyelesaian	Penanggung-jawab
1	Kesesuain Persyaratan	Penurunan pemahaman pengguna jasa terhadap persyaratan teknis dan adminitratif	Melakukan sosialisasi/membuat flayer layanan	Isep Wahyudin

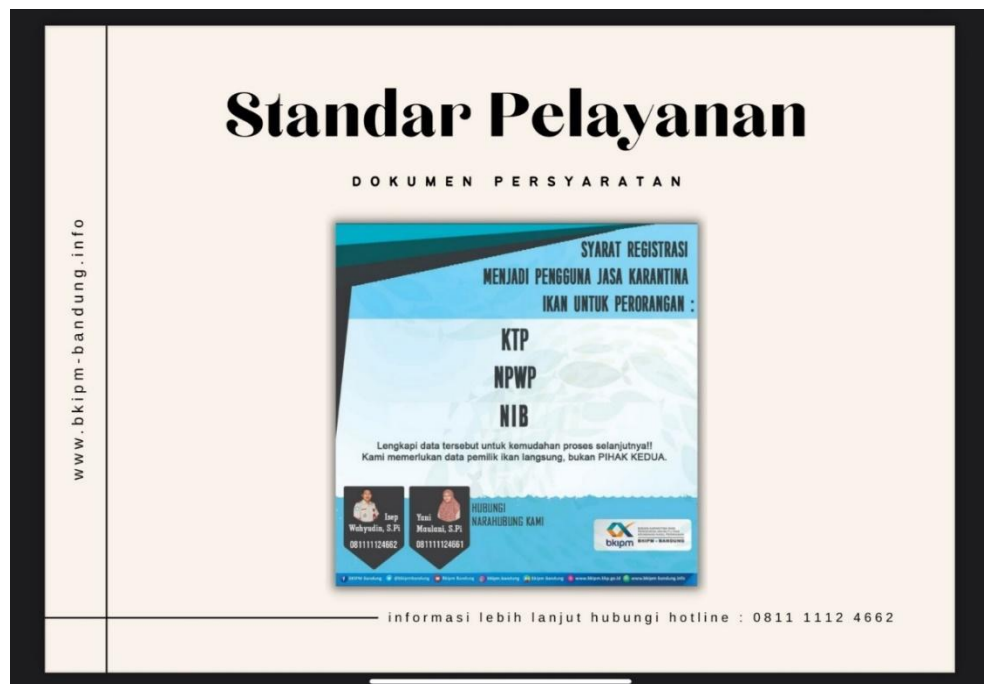


Gambar 5. Perbandingan Nilai IKM Triwulan III TA. 2023 dan Triwulan IV TA. 2023

5.2. Tindakan Perbaikan Yang Telah Dilakukan

Berdasarkan hasil analisa data interpretasi responden didapatkan 1 unsur layanan yang mengalami penurunan. Dari permasalahan tersebut tim Penanggung jawab kegiatan layanan memberikan tindakan perbaikan sebagai berikut:

- a. Membuat *flayer* dan menginformasikan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi



VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Setiap penyelenggara layanan wajib memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pengguna jasa, sehingga persepsi/harapan masyarakat terhadap layanan dapat terpenuhi. Melalui kegiatan survei kepuasan masyarakat diketahui nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) SKIPM Bandung sebesar 95.94 pada Periode Triwulan I TA. 2024. Hal itu menunjukkan peningkatan dari nilai IKM triwulan sebelumnya, akan tetapi peningkatan kualitas layanan harus tetap dilakukan agar dapat menjaga performa pelayanan tetap baik. Selain itu diharapkan adanya inovasi yang menjadikan pelayanan lebih efisien dan tepat sasaran.

6.2. Saran

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh SKIPM Bandung, dilakukan *maintenance* diantaranya :

1. Menginformasikan/mempublikasikan Persyaratan Pelayanan pada sosial media SKIPM Bandung dengan *update* informasi selama periode tertentu.
2. Memberikan pelatihan/Bimbingan teknis kepada petugas layanan mengenai pelayanan publik baik secara internal maupun pada kegiatan pusat.
3. Mencegah penurunan penilaian terhadap seluruh unsur-unsur layanan dengan memberikan pelayanan prima kepada Pengguna Jasa Layanan.