

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV



STASIUN KIPM TAHUNA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
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	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
4.3 Tren Nilai SKM	7
BAB V	8
KESIMPULAN	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah terus melakukan berbagai upaya, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah Kualitas pelayanan publik itu sendiri, hal ini berlaku secara menyeluruh baik dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi Pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat merupakan pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui hasil pengukuran atas pendapat yang diberikan oleh masyarakat. Ruang lingkup dari survei ini meliputi aspek persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana pelayanan dan penanganan pengaduan dari masyarakat. Stasiun KIPM Tahuna sebagai salah satu unit pelaksana teknis dari BPPMHKP, tentunya juga dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (pelanggan), baik yang terkait dengan jaminan mutu dan keamanan dari produk perikanan serta dalam hal sertifikasi dan sertifikasi produk perikanan yang akan di ekspor.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM atas pelayanan publik di Stasiun KIPM Tahuna berdasarkan ketentuan di bawah ini:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35:

- (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tertanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaran Pelayanan Publik.
4. Surat Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan, BKIPM Nomor B.222/BKIPM.4.1/TU.210/II/2019 tertanggal 26 Februari 2019 perihal Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik BKIPM.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan terkait dengan kinerja/pelayanan yang telah diberikan oleh Stasiun KIPM Tahuna selama periode Triwulan IV (Oktober - Desember) 2024.

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.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Stasiun KIPM Tahuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Stasiun KIPM Tahuna membentuk tim pelaksana survei kepuasan masyarakat, yang susunannya sebagai berikut :

- a. Penanggung Jawab : Geric H.B.P Lumiu, S.Pi
- b. Ketua : Steven V. Bawuno, S.Pi
- c. Sekertaris : Syamtidar Said, A.Md.Pi
- d. Anggota : Meske Medellu, SE
Cori M. Tumbilung, S.Pi
Sitti H. Bay, SE
Saniwati Tatengkeng, S.Pi

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara periodik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan setiap pengguna jasa menerima layanan dan dihitung setiap triwulan. Survei ini merupakan pengukuran pendapat publik dalam satu Triwulan, periode Oktober -Desember 2024. Survei ini menggunakan metode kualitatif, pengukuran terhadap variable dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap layanan publik. Responden diminta pendapatnya terhadap pernyataan pernyataan yang disusun secara berjenjang, dengan cara memilih salah satu pernyataan yang tersedia dalam kuesioner. Teknik pengisian kuesioner oleh responden adalah dengan mengisi sendiri kuesioner dalam website “Si Susan KKP” atau <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login>. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahap pengumpulan data ini, antara lain :

1. Menyebarkan *link* kuisisioner SKM kepada pengguna layanan
2. Secara berkala memonitor respon dari responden melalui *website* “Si Susan KKP”

Kuesioner terdiri dari pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan di area front office SKIPM Tahuna kepada pengguna jasa yang datang langsung dengan menggunakan PC yang tersedia di kantor SKIPM Tahuna atau melalui *link* yang dibagikan lewat WA ke Pengguna Jasa layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Kegiatan survei kepuasan masyarakat/pelanggan untuk Triwulan IV dilaksanakan pada bulan Oktober - Desember 2024. Responden yang mengisi survei merupakan pengguna jasa layanan yang menggunakan jasa Stasiun KIPM Tahuna selama Tahun 2024, terutama periode Bulan oktober hingga Desember 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan pada kebutuhan layanan setiap pengguna jasa di Kantor SKIPM Tahuna. Layanan yang sering dipakai oleh pengguna jasa terdiri dari Jasa Pengujian, HACCP, Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik, Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik, Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik, Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik, Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik, Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik, Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan , Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan dan Penjaminan Kesehatan ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan untuk pengeluaran dari wilayah NKRI (Eksport).

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Responden Survey Kepuasan Masyarakat pada Bulan Oktober – Desember 2024 berjumlah 4 (empat) orang responden yang terdiri dari 1 orang pengguna layanan HACCP dan 3 orang pengguna layanan jasa pengujian laboratorium.

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
1	Persyaratan	4,0	100
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,0	100
3	Waktu Pelayanan	4,0	100
4	Biaya / Tarif	4,0	100
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,0	100
6	Kompetensi Pelaksana	4,0	100
7	Perilaku Pelaksana	4,0	100
8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	4,0	100
9	Sarana dan Prasarana	4,0	100

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa semua unsur mendapatkan nilai yang sangat baik yaitu 4,0.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Semakin baik dalam pelayanan kepada pelaku usaha KKP
- ” Lebih ditingkatkan lagi performa

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut. Rencana tindak lanjut dengan mempertahankan semua unsur layanan agar tetap mendapatkan nilai yang sangat baik.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Niali di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Kenaikan nilai SKM pada Triwulan IV dari 90,74 menjadi 100,00.

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa secara umum mutu pelayanan Stasiun KIPM Tahuna berada pada kategori “ **A** ” yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan berada pada kategori “**SANGAT BAIK** ”, sehingga dapat pula diasumsikan bahwa masyarakat atau pelanggan merasa puas dengan kinerja/pelayanan Stasiun KIPM Tahuna di semua unsur pelayanan.

Tahuna, Desember 2024

Kepala Stasiun KIPM Tahuna



(Eric H.B.P Lumiu, S.Pi)

NIP. 197407012003121003

