



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



LAPORAN

Survey Kepuasan

Pengguna Layanan

Triwulan I Tahun 2024

*Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan Tahuna*



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	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 BKIPM, tentunya juga dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (pelanggan), baik yang terkait dengan pengujian penyakit ikan, jaminan mutu dan keamanan dari produk perikanan serta dalam hal sertifikasi produk perikanan yang dilalulintaskan.

Survei ini dilaksanakan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan) dan sebagai bagian dari pemenuhan persyaratan dalam ISO/IEC 17025 dan ISO/IEC 9001 yang saat ini telah diintegrasikan. Stasiun KIPM Tahuna mengadakan kegiatan “Survei Kepuasan Masyarakat” secara rutin setiap tahunnya yang dilaksanakan 4 (empat) kali yaitu setiap tiga bulan sekali (triwulan I sampai dengan triwulan IV).

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 Penyelenggaraan 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.

5. SNI ISO 17020:2012 klausul 8.5.2 : “Masukan untuk tinjauan manajemen harus mencakup informasi yang terkait dengan berikut ini antara lain: umpan balik dari klien dan pihak-pihak terkait dengan pemenuhan standar ini”.

6. SNI ISO 9001:2015 klausul 9.3.2 : “Tinjauan manajemen harus direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan, antara lain adalah informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu termasuk tren dalam salah satunya adalah kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan”.

7. SNI ISO 17025:2017 klausul 8.6.2 : “Laboratorium harus mencari umpan balik, baik positif maupun negatif dari pelanggannya. Umpan balik harus dianalisis dan digunakan untuk memperbaiki sistem manajemen, aktivitas laboratorium dan layanan pelanggan”.

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 I (Januari - Maret).

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 Verli Bawuno, S.Pi
- c. Sekertaris : Sam Said
- d. Anggota : Meske Madellu, SE

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 Januari-Maret 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/s/u/58>. 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 atas 9 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun KIPM Tahuna yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kecepatan respon** : kemampuan aplikasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa
7. **Kemudahan** : tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Kualitas isi/konten** : seberapa baik konten tersebut mencapai tujuannya

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan di area front office SKIPM Tahuna kepada pengguna jasa yang datang langsung. SKM juga dilaksanakan melalui kunjungan kepada pengguna jasa yang tidak pernah mengisi, dan diisi langsung oleh pengguna jasa melalui *link* yang dibagikan di wa grup pengguna jasa.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Kegiatan survei kepuasan masyarakat/pelanggan untuk Triwulan I dilaksanakan pada bulan Maret 2024. Responden yang mengisi survei merupakan pelanggan yang menggunakan jasa BPPMHKP Tahuna selama Tahun 2024, terutama selama periode Bulan Januari hingga Maret. Kegiatan ini berlangsung dalam beberapa tahapan, yakni tahap persiapan/perencanaan, pengumpulan data, pengolahan data hingga penyusunan dan pelaporan hasil kegiatan.

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 layanan Domestik Keluar, Domestik Masuk, Instalasi Karantina Ikan, HACCP, dan Jasa Pengujian.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Responden Survey Kepuasan Masyarakat pada Bulan **Oktober – Desember** 2024 berjumlah 29 (dua puluh sembilan) orang, yang terdiri dari 21 orang pengguna layanan domestik keluar, 7 orang pengguna layanan domestik masuk, dan 1 orang pengguna layanan HACCP, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS LAYANAN	LAYANAN DOKEL	21	72%
		LAYANAN DOMAS	7	24%
		LAYANAN HACCP	1	4%

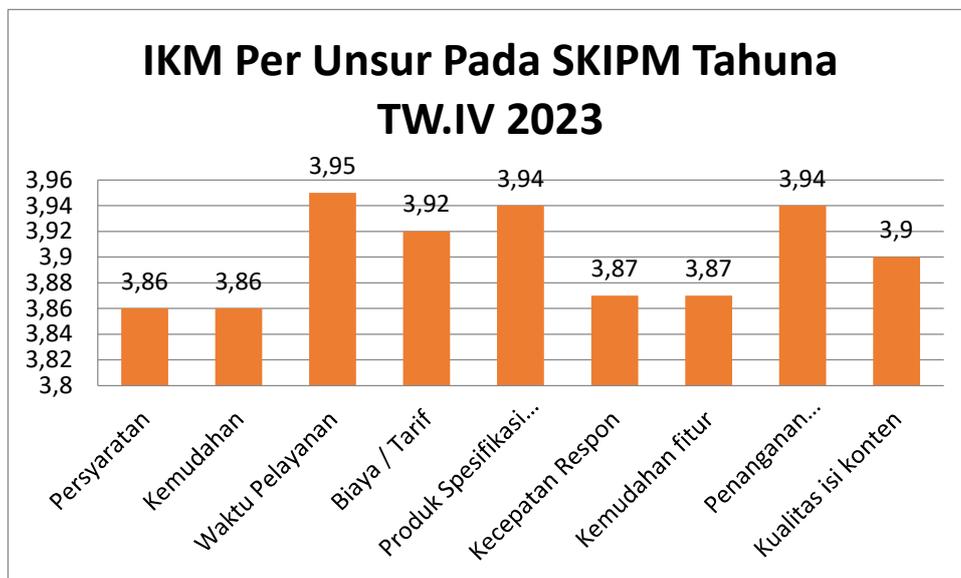
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,86	3,86	3,95	3,92	3,94	3,87	3,87	3,94	3,90
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,36 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan dan sistem mekanisme dan prosedur merupakan 2 (dua) unsur yang mendapatkan nilai yang sama pada urutan terendah yaitu 3.86
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi 3.95, Produk spesifikasi jenis layanan, dan Penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,94.

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 :

- “Lebih ditingkatkan pelayanannya”
- “Pelayanan lebih baik lagi”
- “Kedepannya lebih baik lagi”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan merupakan suatu hal yang dirasa belum maksimal karena rata-rata pengguna jasa yang baru belum mempunyai NPWP, surat keterangan usaha serta tidak punya alamat email sehingga agak terhambat dalam registrasi e-kusuka dan PPK online
- Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan merupakan unsur kedua yang mendapat nilai terendah dan mendapat nilai yang sama dengan unsur persyaratan pelayanan hal ini dikarenakan beberapa pengguna jasa tidak menguasai internet sehingga mereka merasa kesulitan dalam mengajukan permohonan pemeriksaan Karantina Ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan.

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 perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Unsur pelayanan yang mendapatkan poin terendah akan dilakukan evaluasi penyebab dan penyelesaian masalah. Pada poin layanan persyaratan direncanakan akan diadakan tindak lanjut berupa sosialisasi kepada pengguna jasa terkait tata cara persyaratan dokumen dalam pendaftaran kartu e-kusuka dan ppk online, kemudian untuk poin sistem, mekanisme dan prosedur juga akan dilakukan sosialisasi terkait tata cara penggunaan website ppk online kepada pengguna jasa yang belum paham cara pengoperasian website tersebut, juga dari petugas piket pelayanan selalu sedia dalam membantu pengguna jasa yang datang langsung ke kantor untuk melaporkan komoditi perikanan yang akan dilalulintaskan sehingga diharapkan dengan adanya perbaikan tersebut akan meningkatkan nilai unsur layanan persyaratan dan sistem mekanisme dan prosedur pada triwulan berikutnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 3	Mensosialisasikan SOP yang berlaku kepada pengguna jasa	April 2023				Yan A, Mathias, S.Pi
2	Unsur 6	Koordinasi dengan pihak penyedia layanan internet		Juli 2023			Wahyu Pratama, A.Md.TP
3	Unsur 8	Mensosialisasikan tata cara pengaduan dan penyelesaian			Oktober		Yan A, Mathias, S.Pi

		pengaduan di SKIPM Tahuna			2024		
4	Unsur 1	Mensosialisasikan tata cara persyaratan				√	Aylin Syanet Lalu, S.Si
5	Unsur 2	Mensosialisasikan tata cara pengisian ppk online				√	Aylin Syanet Lalu, S.Si

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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun KIPM Tahuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai SKM pada Triwulan II akan tetapi Stasiun KIPM Tahuna tetap mengusahakan pelayanan yang terbaik sehingga pada Triwulan III terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik

dari 90.13 menjadi 92.89 kemudian pada triwulan IV terjadi kenaikan nilai SKM menjadi 96.36. Hal ini menandakan bahwa Stasiun KIPM Tahuna konsisten dalam melakukan perbaikan pelayanan sehingga terjadi kenaikan nilai SKM dari triwulan II hingga triwulan IV.

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 selama ini.

Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan sistem mekanisme dan prosedur. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu waktu penyelesaian.

Tahuna, Desember 2024

Kepala Stasiun KIPM Tahuna



Geric H.B.P Lumiu, S.Pi

NIP. 19740701 200312 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUISIONER

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA STASIUN KIPM TAHUNA

Data Responden

Waktu Survey	06-Oct-2023 15:06		
Nama	<input type="text"/>		
Jenis Usaha	<input type="radio"/> Perseorangan <input type="radio"/> Korporasi		
Jenis Kelamin/Gender	<input type="radio"/> Pria/Laki-laki <input type="radio"/> Wanita/Perempuan		
Usia	<input type="radio"/> < 25 Tahun <input type="radio"/> 25 s/d 45 Tahun <input type="radio"/> 46 s/d 60 Tahun <input type="radio"/> > 60 Tahun		
Pendidikan	<input type="radio"/> SD <input type="radio"/> SMP <input type="radio"/> SMA <input type="radio"/> D3 <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3		
Pekerjaan	<input type="radio"/> ASN <input type="radio"/> TNI/POLRI <input type="radio"/> Pelaku Usaha KKP <input type="radio"/> Pegawai Swasta <input type="radio"/> Wirusaha Non KKP <input type="radio"/> 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 mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kuualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)



Kritik dan Saran ***] Harus diisi minimal 3 kata**

Submit Form

*] Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode TRIWULAN 3 2023



STASIUN KIPM TAHUNA

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

[2023]

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun KIPM Tahuna perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang

berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun KIPM Tahuna periode Triwulan III menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
1	Kesesuaian Persyaratan	3.69
2	Kemudahan Prosedur	3.69
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3.68
4	Biaya / Tarif	3.76
5	Kesesuaian Produk	3.73
6	Kecepatan Respon (membuka halaman,konten,pencarian informasi,unduh/unggah)	3.73
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3.75
8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3.66
9	Kualitas isi / konten	3.75

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Layanan konsultasi dan pengaduan	Mensosialisasikan tata cara pengaduan dan penyelesaian pengaduan di Stasiun KIPM Tahuna	Oktober 2023	Aylin Syanet Lalu, S.Si

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	APAKAH RTL TELAH DI TINDAKLANJUTI	WAKTU PELAKSANAAN	DOKUMENTASI
1.	Layanan konsultasi dan pengaduan	Men-sosialisasikan tata cara pengaduan dan penyelesaian pengaduan di SKIPM Tahuna	SUDAH	3 Oktober 2023	

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Stasiun KIPM Tahuna telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tahuna, Oktober 2023

Kepala Stasiun KIPM Tahuna

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring contains the text 'KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN' at the top and 'REPUBLIK INDONESIA' at the bottom. Inside the ring, it says 'SUBAN NASIONAL TAHUNA'. The center of the stamp contains the text 'STASIUN KARANTINA DAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TAHUNA'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Geric H.B.P Lumiu, S.Pi
NIP. 19740701 200312 1 003