



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



LAPORAN KEGIATAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas hidayah dan segala limpahan rahmat-NYA sehingga pelaksanaan kegiatan **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar Triwulan I Tahun 2024 dapat terlaksana dengan baik sesuai yang direncanakan.

Keberhasilan pelaksanaan kegiatan ini tidak terlepas dari kerjasama seluruh unsur manajemen yang ada di Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar serta semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, khususnya kepada tim pelaksana yang telah bekerja secara maksimal dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ini.

Laporan ini sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan, akhir kata semoga ini semua dapat memberi manfaat bagi kita hari ini, esok dan dimasa yang akan datang Amin.

Makassar, April 2024
Plt. Kepala,



Mohammad Zamrud

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum	3
1.4. Maksud dan Tujuan	3
1.5. Manfaat	4
1.6. Hasil yang Diharapkan	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
2.1. Ruang Lingkup	5
2.2. Tahapan Kegiatan Survey	5
2.2.1. Persiapan	5
2.2.2. Pengumpulan Data	6
2.2.3. Pengolahan dan Analisa Data	6
2.2.4. Penyusunan Laporan	8
BAB III HASIL SURVEY	10
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	13
3.2. Review Hasil Survei dengan Hasil pada Periode Sebelumnya	15
3.3. Review Hasil Survei Tahunan dengan Tahun Sebelumnya	15
3.4. Unsur-Unsur yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan .	17
BAB IV TINDAKAN PERBAIKAN	18
4.1. Uraian Tindakan Perbaikan yang Perlu Dilakukan	18
4.2. Jadwal Waktu Tindakan Perbaikan	19
BAB V KESIMPULAN	20
LAMPIRAN	21

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar (Balai Besar KIPM Makassar) merupakan UPT Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) yang telah bertransformasi menjadi Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2023 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan, mempunyai tugas melaksanakan pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan di Sulawesi Selatan. Pelaksanaan tugas tersebut lebih bersifat kepada pelayanan masyarakat atau publik yang melalulintaskan produk perikanan baik yang dilakukan oleh badan usaha maupun perorangan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Besar Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar harus senantiasa menerapkan ketentuan-ketentuan karantina meliputi Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan, Perpres Nomor 38 tahun 2023 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan, serta Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 8 Tahun 2024 tentang Pengendalian Pelaksanaan Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Kelautan dan Perikanan, beserta aturan pelaksanaannya. Pelayanan tersebut diberikan dalam rangka memenuhi persyaratan negara tujuan dan untuk menverifikasi pemenuhan persyaratan mutu dan keamanan hasil perikanan bagi ekspor komoditi perikanan dari wilayah Provinsi Sulawesi Selatan.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam kebijakan mutu pelayanan bahwa Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar berkomitmen terhadap pemenuhan persyaratan pengguna jasa yang merupakan pelanggan dalam melalulintaskan telah ditempuh berbagai upaya antara lain :

- a. Melakukan pelayanan secara transparan sehingga akan dijamin kepastian lamanya waktu pelayanan dan besarnya biaya yang harus dibayar oleh pelanggan.
- b. Melakukan peningkatan kemampuan SDM dan sarana pelayanan sehingga dapat mempercepat pelayanan namun jaminan bahwa ikan yang dilalulintaskan tersebut bebas hama dan penyakit ikan dan terjamin mutunya atau memenuhi persyaratan negara atau daerah tujuan yang menjadi tujuan utama.

- c. Menerapkan Standar Internasional Pelayanan Publik di bidang Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan dengan akreditasi ISO 9001:2015.

Penyelenggara pelayanan publik tersebut senantiasa melakukan survei kepuasan masyarakat secara periodik yaitu setiap triwulan yang hasilnya dipergunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

1.2. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan.
- b. Peraturan Presiden No. 38 Tahun 2023 Tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 8 Tahun 2024 tentang Pengendalian Pelaksanaan Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Kelautan dan Perikanan
- f. Keputusan Kepada Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan No. 82/KEP-BKIPM/2019 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan.
- g. Nota Dinas Plt. Pusat Data Statistik dan Informasi, Sekretariat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan Nomor 996/SJ.7/TU.210/III/2023 Tentang Penggunaan Tools Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3. PENGERTIAN UMUM

Dalam laporan ini, yang dimaksud dengan :

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 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara publik.
6. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
8. 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.
9. Penyelenggara pelayanan publik adalah Balai Besar KIPM Makassar.

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

Untuk mengukur dan mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan / Pengguna Jasa terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai Besar KIPM Makassar yang

merupakan Unit Pelayanan Publik Instansi Pemerintah dan untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan/Pengguna.

1.5. MANFAAT

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Balai Besar KIPM Makassar;
- Memacu persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6. HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini diantaranya adalah:

- mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan;
- mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar KIPM Makassar pada Triwulan I Tahun 2024 ini meliputi 4 (empat) jenis pelayanan :

- Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)
- 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**)
- **Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

2.2. TAHAPAN KEGIATAN SURVEI

2.2.1. Persiapan

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Triwulan II tahun 2024 mengacu pada Nota Dinas Plt. Pusat Data Statistik dan Informasi, Sekretariat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan Nomor 996/SJ.7/TU.210/III/2023 Tentang Penggunaan Tools Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan, Berdasarkan nota dinas tersebut survey dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi Aplikasi SUSAN (SURvey kepuaSAN masyarakat) melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/14>. Survey dilaksanakan pada setiap jenis pelayanan yang masuk dalam ruang lingkup. Pengguna jasa dapat mengisi survey melalui scan barcode yang disediakan di ruang pelayanan pada saat selesai menerima layanan dengan menggunakan gadget masing-masing atau komputer (PC) pengguna yang tersedia di ruang pelayanan. Adapun periode pelaksanaan survey yaitu selama bulan Januari hingga Maret 2024.

2.2.2. Pengumpulan Data

Survey ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui pengisian kuisioner secara online oleh pengguna jasa pada saat selesai menerima layanan agar survei ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif. Adapun jumlah responden (sampel) minimal yang harus dipenuhi dari total produk layanan (populasi) yang diberikan mengacu pada formula Isaac & Michael yaitu :

Formula Isaac & Michael

$$S = X^2 NP (1-P) / d^2 (N-1) + X^2 P (1-P)$$

X^2 = Nilai chi square tabel = 3,841
 dimana $df = 1$ dan $\alpha = 5\% = 0.05$
 P = Perkiraan proporsi populasi (Jika tidak diketahui maka $P = 0.5$)
 N = Jumlah Populasi
 d = tingkat toleransi kesalahan (0.05)

$$S = \frac{3.841 \times 48 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05^2 \times 47) + (3.841 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$S = \frac{46.092}{1.0766} = 42.766 \approx 43$$

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

PUSDATIN, KKP, 2023

2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan melalui cara yakni : Analisis data berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, teknik ini dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat yang objektif dan komprehensif.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

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 I. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Pengolahan secara manual :

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,1 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b) Nilai indeks pelayanan

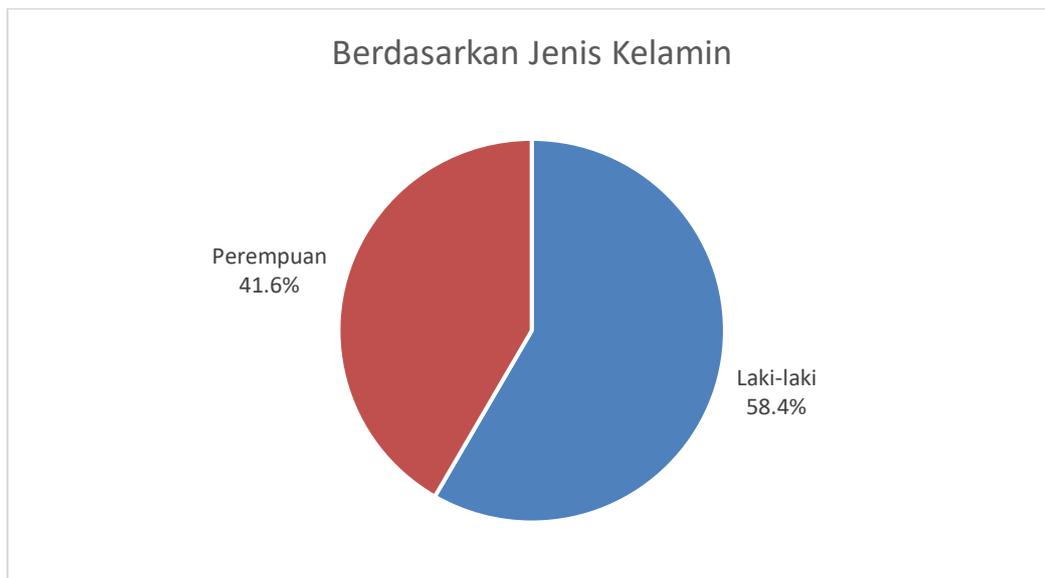
Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

2.2.4. Penyusunan Laporan

Laporan disusun berdasarkan analisis data yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat tersebut. Laporan dibuat sesuai dengan Triwulan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu sebanyak empat kali dalam setahun. Format laporan Survey Kepuasan Masyarakat disusun sesuai surat Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan nomor B.222/BKIPM.4.1/TU.210/II/2019 tanggal 26 Februari 2019 perihal Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

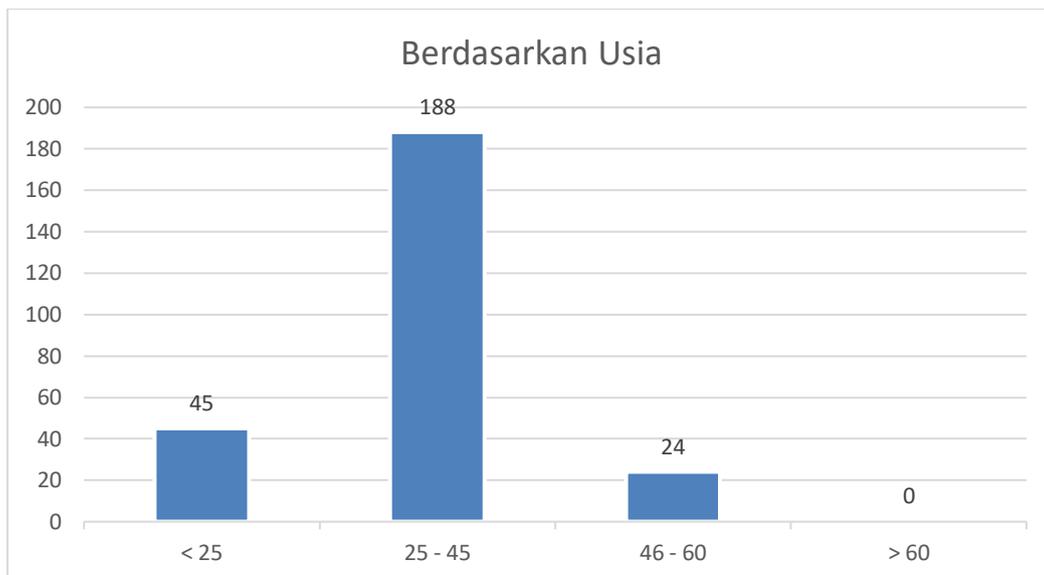
BAB III. HASIL SURVEI

Survey Kepuasan Masyarakat periode Triwulan I Tahun 2024 dilakukan secara online kepada 257 responden dengan perbandingan jumlah responden berbasis gender dengan perbedaan yang cukup signifikan yaitu responden laki-laki sebanyak 150 orang (58,4%) dan responden perempuan sebanyak 107 orang (41,69%) (Grafik 1).



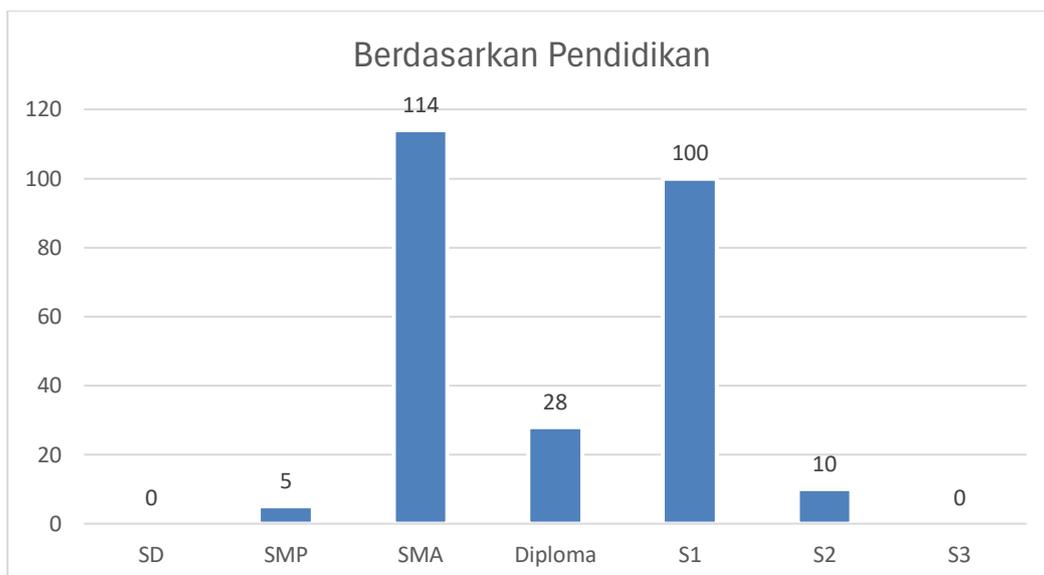
Grafik 1. Perbandingan jumlah responden survey kepuasan masyarakat berbasis gender

Sedangkan jika dibandingkan berdasarkan usia, responden dengan usia (25 - 45 tahun) merupakan jumlah usia responden tertinggi yang mengisi survey (sebanyak 188 orang) selanjutnya disusul dengan usia <25 tahun sebanyak 45 orang, usia 46 - 60 tahun sebanyak 24 orang, dan usia >60 tahun tidak ada (Grafik 2). Hal ini menunjukkan bahwa pengisian survey telah dilakukan oleh sebagian besar responden dengan usia produktif yang dinilai mampu untuk memahami pertanyaan-pertanyaan dalam survey dengan baik dan mengisi survey dengan obyektif.



Grafik 2. Perbandingan jumlah responden survey kepuasan masyarakat berbasis usia

Responden survey berasal dari berbagai latar belakang pendidikan (Grafik 3), menunjukkan responden dengan latar belakang pendidikan pendidikan SMA (S1) yaitu sebanyak 114 orang merupakan responden terbanyak. Sedangkan responden terbanyak kedua berasal dari latar belakang Strata 1 yaitu sebanyak 100 orang, disusul dengan Diploma sebanyak 28 orang, Strata 2 (S2) sebanyak 10 orang, dan SMP sebanyak 5 orang. Untuk Sekolah Dasar (SD), dan S3 tidak ada responden. Berdasarkan latar belakang pendidikan, dapat disimpulkan bahwa sebagian responden memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi dan dianggap mampu memahami pertanyaan-pertanyaan dalam survey dengan baik dan dinilai dapat menjawabnya secara obyektif.



Grafik 3. Perbandingan jumlah responden survey kepuasan masyarakat berbasis pendidikan

Adapun jumlah responden berdasarkan jenis layanan adalah sebagai berikut :

JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1. Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	63
2. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	173
3. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Impor)	7
4. Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	15
Total	257

HASIL PENGUKURAN BERDASARKAN 9 UNSUR PELAYANAN

Dari survey yang dilakukan dengan melakukan pendistribusian kuisioner secara online terhadap 257 responden, 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 1/9. Berikut ini adalah tabel hasil pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat di Balai Besar Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar Triwulan I tahun 2024.

Tabel II. Hasil Kuesioner Evaluasi Layanan

NO	UNSUR PELAYANAN (U)	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA UNSUR PELAYANAN	BOBOT	(3)x(5)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kesesuaian persyaratan	3.7106	Sangat Baik	0,1111	0,4129
2	Kemudahan prosedur	3.6031	Sangat Baik	0,1111	0,4003
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3.6226	Sangat Baik	0,1111	0,4025
4	Kesesuaian biaya	3.7043	Sangat Baik	0,1111	0,4116
5	Kesesuaian produk	3.7121	Sangat Baik	0,1111	0,4125
6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi	3.6265	Sangat Baik	0,1111	0,4029
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3.5875	Sangat Baik	0,1111	0,3986
8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3.7160	Sangat Baik	0,1111	0,4129
9	Kualitas isi/konten	3.6887	Sangat Baik	0,1111	0,4099
Nilai Indeks					3,6641
NILAI IKM					91,60
Mutu pelayanan					A
Kinerja unit pelayanan					Sangat Baik

Dari hasil survey menunjukkan nilai indeks untuk pelayanan di Balai Besar Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar adalah **3,6641**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **91,60**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Balai Besar Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar adalah **A**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Balai Besar Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar Triwulan I tahun 2024 berada dalam kategori **Sangat Baik**.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dari 9 indikator hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- b. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar = $3,6641 \times 25 = 91,60$
- c. Mutu Pelayanan **A**
- d. Kinerja Unit Pelayanan BBKIPM Makassar **Sangat Baik**

3.1. REVIEW HASIL SURVEI DENGAN HASIL PADA TRIWULAN SEBELUMNYA

Apabila dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan IV Tahun 2023, terjadi peningkatan nilai IKM dari 91,12 menjadi 91,60 pada Triwulan I Tahun 2024 ini. Perbandingan nilai IKM Triwulan sebelumnya ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III. Perbandingan Nilai IKM Triwulan Sebelumnya

No.	Unsur Penilaian	Triwulan IV 2023	Triwulan I 2024	Perubahan
1	Kesesuaian persyaratan	3,680	3,716	▲
2	Kemudahan prosedur	3,610	3,603	▼
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,669	3,623	▼
4	Kesesuaian biaya	3,669	3,704	▲
5	Kesesuaian produk	3,664	3,712	▲
6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi	3,630	3,626	▼
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3,540	3,588	▲
8	Kualitas isi/konten	3,620	3,689	▲
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,723	3,716	▼
NILAI IKM		91,12	91,60	
Mutu pelayanan		A	A	
Kinerja unit pelayanan		Sangat Baik	Sangat Baik	

Hasil survey menunjukkan bahwa dari sembilan unsur yang dinilai terdapat enam unsur mengalami peningkatan dan tiga unsur mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan masyarakat merasakan kepuasan yang lebih tinggi pada pelayanan publik yang diberikan pada Triwulan I tahun 2024 bila dibandingkan dengan pelayanan publik yang diberikan pada Triwulan IV Tahun 2023. Hal ini menunjukkan pula bahwa tindakan perbaikan yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Triwulan I Tahun 2024 ini.

3.2. REVIEW HASIL SURVEI TAHUNAN DENGAN TAHUN SEBELUMNYA

Dibandingkan dengan nilai IKM pada periode yang sama di tahun sebelumnya, terjadi peningkatan nilai IKM dari 90,11 pada Triwulan I Tahun 2023 menjadi 91,60 pada Triwulan I Tahun 2024 ini. Hal ini menunjukkan masyarakat merasakan kepuasan yang lebih tinggi pada pelayanan publik yang diberikan pada Triwulan I tahun 2024

bila dibandingkan dengan pelayanan publik yang diberikan pada Triwulan I Tahun 2023. Hal ini menunjukkan pula bahwa tindakan perbaikan yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Triwulan II Tahun 2024 ini. Perbandingan nilai IKM Tahun 2023 dan 2024 ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV. Perbandingan Nilai IKM Tahun 2023 dan 2024

No.	Unsur Penilaian	Triwulan I 2023	Triwulan I 2024	Perubahan
1	Kesesuaian persyaratan	3,50	3,716	▲
2	Kemudahan prosedur	3,57	3,603	▲
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,37	3,623	▲
4	Kesesuaian biaya	3,69	3,704	▲
5	Kesesuaian produk	3,61	3,712	▲
6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi	3,62	3,626	▲
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3,69	3,588	▼
8	Kualitas isi/konten	3,52	3,689	▲
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,91	3,716	▼
NILAI IKM		90,11	91,60	
Mutu pelayanan		A	A	
Kinerja unit pelayanan		Sangat Baik	Sangat Baik	

Hasil survey menunjukkan bahwa dari sembilan unsur yang dinilai terdapat tujuh unsur mengalami peningkatan dan dua unsur mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan masyarakat merasakan kepuasan yang lebih tinggi pada pelayanan publik yang diberikan pada Triwulan I tahun 2024 bila dibandingkan dengan pelayanan publik yang diberikan pada Triwulan I Tahun 2023. Hal ini menunjukkan pula bahwa tindakan perbaikan yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Triwulan I Tahun 2024 ini.

3.3. UNSUR-UNSUR YANG PERLU DILAKUKAN TINDAKAN PERBAIKAN

Dari hasil perbandingan tersebut diketahui unsur dengan nilai terendah yaitu : kemudahan dalam penggunaan fitur dengan nilai indeks sebesar 3,588. Untuk itu perlu perbaikan yang berkelanjutan untuk dapat meningkatkan nilai unsur tersebut.

BAB IV. TINDAKAN PERBAIKAN

4.1. URAIAN TINDAKAN PERBAIKAN YANG PERLU DILAKUKAN

Berdasarkan hasil analisis data survey kepuasan masyarakat periode Triwulan I Tahun 2024 diketahui bahwa hampir semua unsur mengalami peningkatan terhadap Triwulan sebelumnya. Jika dilihat dari nilai setiap unsur, maka unsur yang memiliki nilai terendah adalah unsur kemudahan dalam penggunaan fitur. Dari hasil pengisian kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat dapat terlihat beberapa kritik dan saran untuk unsur kemudahan dalam penggunaan fitur sebagai berikut :

- Aplikasi Honest kadang lambat dan kadang data yang telah diinput tidak tersimpan
- Kesulitan dalam penggunaan aplikasi SSm Ekspor

Untuk aplikasi honest, server aplikasi berada di pusat pengendalian mutu sehingga penyelesaiannya berupa koordinasi dengan Pusat PM mengenai penggunaan aplikasi honest agar dapat lebih lancar diakses dan data yang telah diinput dapat tersimpan.

Untuk aplikasi SSm Ekspor, kewenangannya berada pada Kementerian Keuangan sehingga penyelesaiannya berupa koordinasi dengan LNSW dan Bea Cukai Makassar dalam penyelesaian layanan yang menggunakan SSm Ekspor.

4.2. JADWAL WAKTU TINDAKAN PERBAIKAN

Tindakan perbaikan dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 ini direncanakan akan dilaksanakan pada bulan April – Juni 2024.

BAB V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. IKM pada Kantor Pelayanan Balai Besar Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Makassar pada Triwulan I tahun 2024 mendapatkan nilai sebesar **91,60** (kategori **Sangat Baik**), mengalami peningkatan di bandingkan dengan Triwulan IV tahun 2023 sebesar **91,12** (kategori **Sangat Baik**) dan juga meningkat dibandingkan dengan Triwulan I tahun 2023 yaitu **91,11** (kategori **Sangat Baik**).
2. Unsur yang memiliki nilai terendah yaitu unsur kemudahan dalam penggunaan fitur. Dari kritik dan saran yang diberikan pada kuisisioner diketahui bahwa fitur yang dimaksud adalah Aplikasi Honest dan Aplikasi SSm Ekspor yang kewenangannya tidak berada pada Balai Besar KIPM Makassar. Untuk itu tindakan perbaikan yang perlu dilakukan adalah melakukan koordinasi dengan Pusat PM dan Bea Cukai terkait perbaikan aplikasi tersebut.
3. Tindakan perbaikan direncanakan akan dilaksanakan pada Bulan April – Juni 2024.

Lampiran 1. Nota Dinas Plt. Pusat Data Statistik dan Informasi, Sekretariat Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan Nomor 996/SJ.7/TU.210/III/2023 Tentang Penggunaan Tools Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
SEKRETARIAT JENDERAL**

NOTA DINAS
Nomor 996/SJ.7/TU.210/III/2023

Yth. : 1. Para Sekretaris Direktorat Jenderal;
2. Para Sekretaris Badan; dan
3. Inspektur II

Dari : Plt. Kepala Pusat Data Statistik, dan Informasi

Hal : Penggunaan Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan

Lampiran : -

Tanggal : 31 Maret 2023

Menindaklanjuti Hasil Sosialisasi Tools Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada tanggal 30 Maret 2023, Pusat Data, Statistik, dan Informasi sebagai Ketua Tim Kelompok Kerja Area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kementerian Kelautan dan Perikanan menghimbau untuk:

- Seluruh Unit Pelayanan Publik agar menggunakan tools Survei Kepuasan Masyarakat pada link ptsp.kkp.go.id/skm sebagai alat untuk mendapatkan nilai dan mengolah hasil responden Survei Kepuasan Masyarakat;
- Penggunaan link tersebut akan dimulai pada triwulan II tahun 2023 dengan mempertimbangkan kondisi lapangan apabila tidak ada perubahan yang signifikan;
- User dan password yang telah dikirimkan kepada masing-masing sekretariat diharapkan dapat disampaikan kepada Unit Pelayanan Publik (UPP);
- Sekretariat Direktorat/Badan sebagai admin Eselon I mempunyai kewenangan untuk:
 - Memperbaharui pertanyaan tambahan pada kuesioner SKM;
 - Memperbaharui data layanan publik pada UPP;
 - Mendapatkan data lengkap responden pada seluruh UPP sebagai bahan evaluasi Pelayanan Publik.
- Sekretariat Eselon I diharapkan dapat mendorong UPP untuk melakukan tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Informasi dan koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Pusat Data, Statistik, dan Informasi dengan narahubung Sdri. Supriyatun (0815-8106-388).

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSE, BSSN

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara/i, kami ucapkan terima kasih.

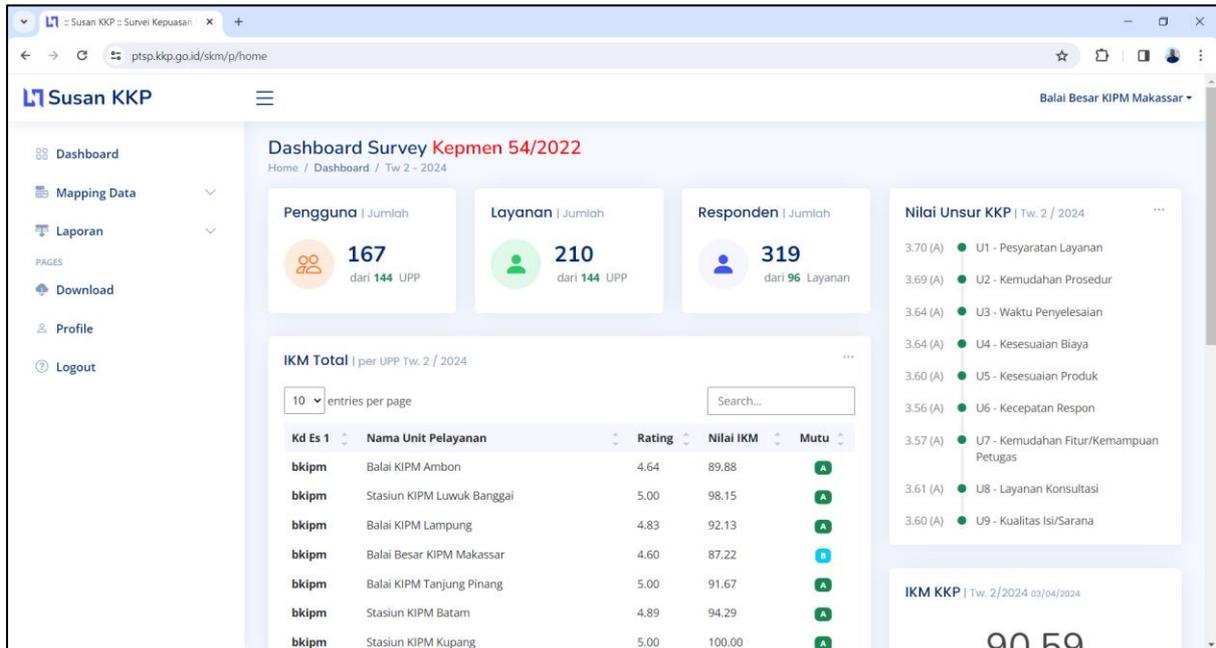

Ditandatangani Secara Elektronik
Aulia Riza Farhan

Tembusan:

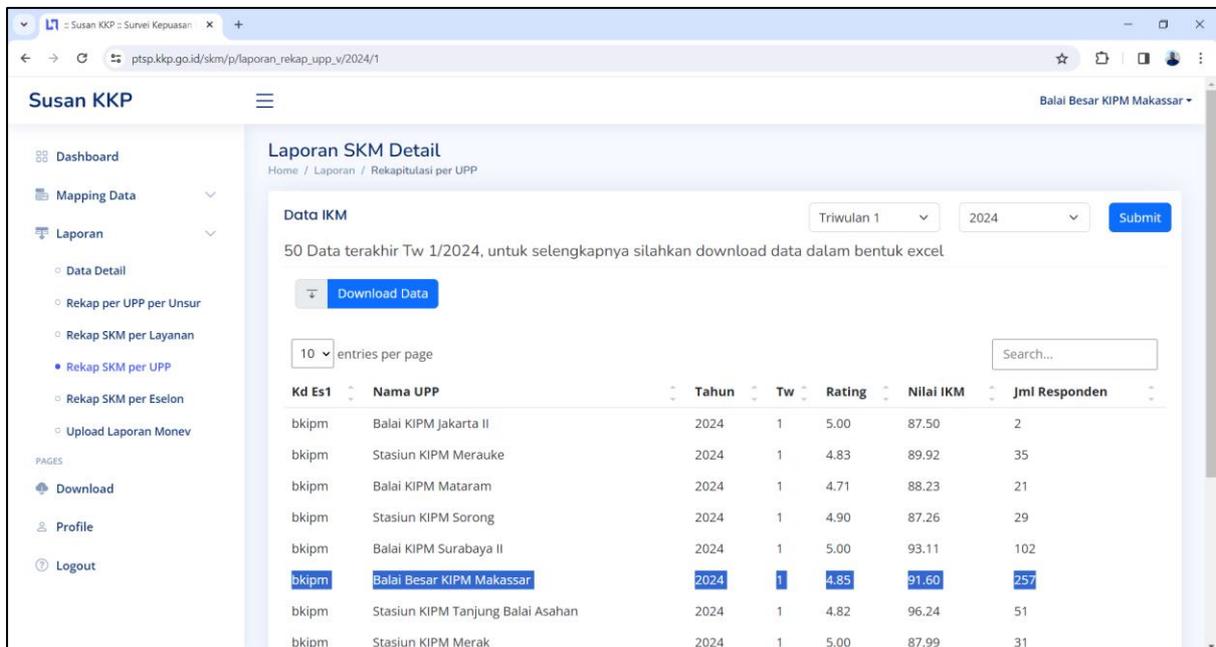
- Plh. Sekretaris Jenderal;
- Plt. Inspektur Jenderal;
- Direktur Jenderal Pengelolaan Ruang Laut;
- Direktur Jenderal Perikanan Tangkap;
- Direktur Jenderal Perikanan Budidaya;
- Plt. Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan;
- Direktur Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan;
- Kepala Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan;
- Kepala Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan;
- Inspektur II; dan
- Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan, BKIPM sebagai anggota Kelompok Kerja Area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSE, BSSN

Lampiran 2. Screenshot Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024



Gambar 2. Screenshot Dashboard Aplikasi SUSAN KKP



Gambar 3. Screenshot Aplikasi SUSAN KKP yang memperlihatkan nilai IKM Triwulan I Tahun 2024

Si Susan : Survey Kepuasan M... x +

← → ↻ ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/14 ☆ 📄 🗨️

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Besar KIPM Makassar

Data Layanan

Pilih Layanan

- Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (**PMMT/ HACCP**)
- 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**)
- Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

Data Responden

Waktu Survey **03-Apr-2024 09:52**

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Gambar 4. Screenshot tampilan isian survey kepuasan masyarakat pada aplikasi SUSAN KKP

Lampiran 3.. Infografis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

