



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN



# LAPORAN

## Survey Kepuasan Pengguna Layanan

Triwulan II Tahun 2024

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





**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan “**Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II T.A. 2024**” dapat dilaksanakan dan penyusunan Laporan hasil dari kegiatan tersebut dapat terselesaikan. Laporan kegiatan ini disusun dengan tujuan agar dapat menjadi tolak ukur tingkat pencapaian kinerja pelayanan Stasiun KIPM Tahuna dan sebagai bentuk pertanggung jawaban dari kegiatan yang telah dilaksanakan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk mendapatkan umpan balik (*feed back*) atau masukan dari masyarakat/pengguna Jasa terkait dengan kinerja/pelayanan yang telah diberikan oleh Stasiun KIPM Tahuna selama ini. Penilaian dan masukan tersebut selanjutnya akan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan sistem manajemen agar menjadi lebih baik sehingga dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan Stasiun KIPM Tahuna.

Stasiun KIPM Tahuna sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan partisipasi sehingga kegiatan dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat bisa terselesaikan. Laporan ini sudah kami upayakan secara maksimal, akan tetapi jika masih ditemukan kekurangan, saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan penyusunan laporan di masa mendatang, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tahuna, Juni 2024

Stasiun KIPM Tahuna  
Kepala,



Geric H.B.P. Lumiu, S.Pi

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
I. PENDAHULUAN.....	5
1.1. Latar Belakang .....	5
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
1.3. Maksud dan Tujuan.....	6
II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
III. HASIL KEGIATAN .....	9
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
6.1. Kesimpulan .....	13
6.2. Saran.....	13

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. <i>Nilai rata-rata (NRR) dan IKM menurut unsur pelayanan.....</i>	9
Tabel 2. <i>Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya .....</i>	12
Tabel 3. <i>Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya.....</i>	12

## 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 pengujian produk perikanan, jaminan mutu dan keamanan dari produk perikanan serta dalam hal sertifikasi produk perikanan yang diekspor.

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:
2. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
3. 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.
4. 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.
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
  8. 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.
  9. 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”.
  10. 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”.
  11. 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 dari kegiatan survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan terkait dengan kinerja/pelayanan yang telah diberikan oleh Stasiun KIPM Tahuna selama periode Triwulan II (April - Juni). Hasil dari kegiatan ini akan dijadikan sebagai bahan masukan / evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

## II. PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara online melalui website SKM. 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 : 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 Triwullan, periode April-Juni 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 dan mensosialisasikan cara mengisi kuisisioner.
2. Secara berkala memonitor respon dari responden melalui *website* “Si Susan KKP”

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan di area front office SKIPM Tahuna kepada pengguna jasa yang datang langsung dan diisi langsung oleh pengguna jasa melalui link yang telah disediakan. Dalam periode triwulan II ini, kami tidak dapat melakukan kunjungan langsung ke pengguna jasa yang belum mengisi dikarenakan ketidakadanya anggaran akibat blokir anggaran.

#### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Kegiatan survei kepuasan masyarakat/pelanggan untuk Triwulan II dilaksanakan pada bulan April-Juni 2024. Responden yang mengisi survei merupakan pelanggan yang menggunakan jasa Stasiun KIPM Tahuna selama Tahun 2024, terutama selama periode Bulan April hingga Juni.

#### **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, IKI, HACCP, dan Jasa Pengujian.

### III. HASIL KEGIATAN

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Responden Survey Kepuasan Masyarakat pada Bulan April – Juni 2024 berjumlah 20 (Dua puluh) orang, yang terdiri dari 1 orang pengguna layanan domestik keluar, 6 orang pengguna layanan domestik masuk, dan 13 orang pengguna layanan jasa pengujian laboratorium.

#### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan Stasiun KIPM Tahuna menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan berada pada kategori “SANGAT BAIK “ dengan nilai interval konversi IKM sebesar 93,47. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat atau pelanggan merasa puas dengan kinerja/pelayanan Stasiun KIPM Tahuna selama Triwulan II Tahun 2024. Pada Triwulan II di Tahun 2024 Responden yang mengisi survei berjumlah 20 orang. Hasil penilaian masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan sebagaimana tampak pada Tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1. Nilai rata-rata (NRR) dan IKM menurut unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
1	Kesesuaian Persyaratan	3,85	96,3
2	Kemudahan Prosedur	3,65	91,3
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,75	93,8
4	Biaya / Tarif	3,75	93,8
5	Kesesuaian Produk	3,7	92,5
6	Kecepatan Respon (membuka halaman,konten,pencarian informasi,unduh/unggah)	3,7	92,5
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3,7	92,5
8	Kualitas isi/konten	3,8	95
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,8	95

Secara umum, seluruh unsur/parameter yang disurvei memiliki hasil penilaian yang baik dengan nilai rata – rata berada pada angka diatas 3 (tiga) dengan nilai IKM per unsur diatas 91,3. Nilai IKM 93,47 merupakan nilai keseluruhan indeks kepuasan masyarakat dari 3 layanan penilaian meliputi layanan domestik keluar, domestik masuk, dan layanan jasa pengujian di laboratorium.

Data terkait nilai IKM dari 3 layanan pada Triwulan II tahun 2024 dapat dilihat pada grafik yang terdapat pada gambar 1.



Gambar 1. Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 5 layanan pada Triwulan II Tahun 2024

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Meskipun secara umum, seluruh unsur/parameter yang diperoleh dari hasil survei memiliki penilaian yang sangat baik dengan nilai rata – rata berada pada angka 3,74 (tiga koma tujuh empat) tetapi Stasiun KIPM Tahuna harus mempertahankan unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata SKM 3,65 – 3,8 atau Sangat Baik. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada 3 layanan masih tergolong sangat baik (A) yaitu berada pada angka diatas 91,3. Nilai IKM tertinggi diperoleh dari layanan Domestik Keluar dengan nilai IKM sempurna yaitu 100. Sedangkan nilai IKM terendah diperoleh dari layanan Jasa Pengujian dengan nilai 91,45.

#### IV. ANALISIS HASIL SKM

##### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Poin tertinggi dari keseluruhan layanan dan parameter yang disurvei berada pada unsur/pertanyaan pertama (Kesesuaian persyaratan) dengan nilai sebesar 3,85 . Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa/masyarakat sangat mudah memahami dan melengkapi persyaratan yang harus dilengkapi sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Sedangkan untuk poin yang terendah dengan nilai/skor 3,65 berada pada unsur/pertanyaan ke-2 (kemudahan prosedur). Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa respon/masyarakat belum sepenuhnya memahami segala kemudahan prosedur yang diberikan. Stasiun KIPM Tahuna terus berbenah dan memberikan penjelasan dan sosialisasi mengenai proses pelayanan yang ada agar semua masyarakat pengguna jasa bisa terlayani dengan baik.

##### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Unsur pelayanan yang mendapatkan poin terendah akan dilakukan evaluasi penyebab dan penyelesaian masalah. Pada poin ke-2 (kemudahan prosedur) direncanakan akan diadakan tindak lanjut berupa sosialisasi agar supaya perbaikan tersebut dapat meningkatkan nilai unsur/pertanyaan ke-2 lebih baik pada SKM di triwulan berikutnya.

##### 4.3 Tren Nilai SKM

Nilai SKM pada Triwulan II diperoleh nilai 93,47 dengan predikat “A” apabila dibandingkan dengan nilai SKM triwulan I (80,56) mengalami peningkatan sebesar 12,91 atau sebesar 13,4 %.

## V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tabel 2. *Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya*

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Waktu Pelayanan	Mensosialisasikan SOP yang berlaku kepada pengguna jasa	Bulan April – Juni 2024	Steven verli Bawuno, S.Pi

Tabel 3. *Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya*

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	DOKUMENTASI
1.	Waktu Pelayanan	Mensosialisasikan SOP yang berlaku kepada pengguna jasa	Bulan April – Juni 2024	

## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1. 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.

### 6.2. Saran

Kinerja pelayanan yang sudah **SANGAT BAIK** harus terus dipertahankan dan bagi beberapa unsur harus ditingkatkan khususnya bagi unsur **Kemudahan Prosedur** sehingga dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa/masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang **Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang **“Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik”**.