



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**2024**

**TW - I**

**Periode Bulan Januari – Maret 2024**

## **STASIUN KIPM MERAUKE**

Alamat : Jalan Garuda Spadem  
Merauke - Papua Selatan

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2024

### STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MERAUKE

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Merauke, 05 April 2024



Kepala Stasiun KIPM Merauke

Slamet Andriyanto, S.Si., M.Si.

Ketua Tim Survey

Fajar Fauzy Arie Widhaya, S.Pi

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat, maka Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Merauke (Stasiun KIPM Merauke) senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Stasiun KIPM Merauke mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Stasiun KIPM Merauke. Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai Kinerja Unit Pelayanan Stasiun KIPM Merauke pada Triwulan I ini dikategorikan “**Sangat Baik**”, dengan perolehan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **89,92**. Hasil survei diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Stasiun KIPM Merauke. Unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh responden pengguna pelayanan, kami harapkan dapat diprioritaskan tindak lanjut perbaikannya. Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan pada seluruh proses pelaksanaan survei tahun 2024. Pelaksanaan dan laporan survei masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima sebagai langkah perbaikan ke depan. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I(Satu) ini dapat berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Stasiun KIPM Merauke dan masyarakat serta pengguna layanan di Stasiun KIPM Merauke.

Merauke, 05 April 2024

Tim Survey

## DAFTAR ISI

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL (COVER).....                                           | i   |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                                               | ii  |
| KATA PENGANTAR .....                                                 | iii |
| DAFTAR ISI .....                                                     | iv  |
| DAFTAR TABEL .....                                                   | v   |
| BAB I. PENDAHULUAN.....                                              | 1   |
| 1.1. Latar Belakang.....                                             | 1   |
| 1.2. Dasar Hukum .....                                               | 2   |
| 1.3. Pengertian Umum .....                                           | 2   |
| 1.4. Maksud dan Tujuan .....                                         | 3   |
| 1.5. Manfaat .....                                                   | 3   |
| 1.6. Hasil Yang Diharapkan.....                                      | 3   |
| BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM .....                                   | 4   |
| 2.1. Pelaksana .....                                                 | 4   |
| 2.2. Metode Pengumpulan Data .....                                   | 4   |
| 2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....                                    | 8   |
| 2.4. Waktu Pelaksanaan .....                                         | 8   |
| BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA .....                                 | 9   |
| 3.1. Pengolahan dan Analisa Data.....                                | 9   |
| 3.2. Jumlah Responden .....                                          | 10  |
| 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 10  |
| BAB IV. ANALISI HASIL SKM .....                                      | 12  |
| 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan     | 12  |
| 4.2. Rencana Tindak Lanjut.....                                      | 12  |
| 4.3. Tren Nilai SKM .....                                            | 13  |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....                                    | 14  |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                | 14  |
| 5.2. Saran .....                                                     | 14  |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan ..... | 9  |
| 2. Jumlah Responden .....                                                                               | 10 |
| 3. Rata-rata Skor pada Setiap Unsur Pelayanan di Stasiun KIPM Merauke Triwulan I Tahun 2024 .....       | 10 |
| 4. Analisis Kriteria Unsur Layanan .....                                                                | 12 |
| 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Stasiun KIPM Merauke .....                                 | 12 |

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Harus diakui bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat pemerintah saat ini masih banyak kekurangan dan belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Tentu saja hal ini perlu ditindaklanjuti dengan peningkatan kualitas layanan agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dapat diperbaiki.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan instansi pemerintah dengan instrumen survey kepuasan masyarakat.

Beberapa hal yang melandasi perlunya dilakukannya survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, dan sebagai umpan balik dan peran serta aktif keterlibatan masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memperbaiki layanan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Stasiun KIPM Merauke telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Stasiun KIPM Merauke.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Stasiun KIPM Merauke dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **1.2. Dasar Hukum**

Survei Kepuasan Masyarakat di Stasiun KIPM Merauke dilaksanakan berdasarkan ketentuan-ketentuan di bawah ini.

- a. Pasal 35 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa:
  1. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
  2. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. 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.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 1.3. Pengertian Umum

Beberapa pengertian umum sebagai berikut :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Pelanggan adalah masyarakat pengguna jasa karantina ikan pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan, mencakup : Unit Pengolahan Ikan, unit usaha perikanan yang memerlukan jasa sertifikasi, Perusahaan pengurusan jasa kepabeanean, masyarakat umum yang menggunakan jasa karantina ikan.
- c. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- d. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- f. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- g. 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.

#### **1.4. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan di Stasiun KIPM Merauke sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **1.5. Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Stasiun KIPM Merauke;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **1.6. Hasil yang diharapkan**

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan di Stasiun KIPM Merauke adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



## BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1. Pelaksana

Pengumpulan data SKM dilaksanakan oleh Tim Kerja Penerapan Standar dan Metode Uji Kesehatan Ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan SKIPM Merauke.

### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang disampaikan secara online (kuisisioner elektronik/e-survey) melalui website atau alamat : <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/72>. Data diolah melalui sistem (aplikasi Susan KKP). Adapun tahapan kegiatannya sebagai berikut :

#### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner diakses melalui alamat <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/72> .

#### 2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
2. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
3. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
4. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
5. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
6. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
7. **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

8. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
9. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan

### 3. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (dua) bagian yaitu:

Bagian I, berisi tentang Data Layanan

#### Pilihan Layanan

- 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 suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Masuk)
- Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products)

Bagian II, berisi tentang:

- Tanggal Survey
- Nama
- Jenis Usaha
- Jenis Kelamin
- Usia
- Pendidikan, dan
- Pekerjaan

Bagian III, berisi tentang Pertanyaan terhadap kepuasan 9 unsur layanan yang diberikan kepada pengguna jasa karantina ikan dan mutu.

### 4. Bentuk Pertanyaan

Bentuk pertanyaan dalam survey kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk sebagai berikut :

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 tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?
- Sangat baik
  - Baik
  - Kurang baik
  - Tidak baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
- Sangat baik
  - Baik
  - Kurang baik
  - Tidak baik

## 5. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak sesuai sampai dengan yang sangat sesuai. Untuk kategori tidak *tidak sesuai* diberi nilai persepsi 1, *kurang sesuai* diberi nilai persepsi 2, *sesuai* diberi nilai persepsi 3, dan *sangat memuaskan* diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur **prosedur pelayanan**, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 6. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah semua pelanggan yang biasa menerima pelayanan dari Stasiun KIPM Merauke atau penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

### **2.3. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi yang menjadi target pengumpulan data adalah wilayah yang menjadi objek pelayanan oleh Stasiun KIPM Merauke, yaitu Kabupaten Merauke.

### **2.4. Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I ini dilaksanakan selama bulan **Januari** sampai dengan **Maret 2024**.

## BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA

### 3.1. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif melalui aplikasi *SUSAN KKP*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11111$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel berikut:

**Tabel 1.** Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

### 3.2. Jumlah Responden

Responden terdiri Unit usaha perikanan (komoditi ikan hidup/ikan hias, kering, beku dan olahan), unit usaha pengurusan jasa kepabeanan, dan juga operator kargo. Adapun data responden disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 2.** Jumlah Responden

|          |      |  |  |  |  |  |
|----------|------|--|--|--|--|--|
| Tahun    | 2024 |  |  |  |  |  |
| Triwulan | 1    |  |  |  |  |  |

| Jenis Kelamin      | D3       | S1       | S2       | SMA       | SMP      | Grand Total |
|--------------------|----------|----------|----------|-----------|----------|-------------|
| L                  | 3        | 4        | 0        | 19        | 3        | 29          |
| P                  | 0        | 5        | 0        | 1         | 0        | 6           |
| <b>Grand Total</b> | <b>3</b> | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>20</b> | <b>3</b> | <b>35</b>   |

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Stasiun KIPM Merauke dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan, akreditasi penjaminan mutu atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Dari keseluruhan kuesioner (35 responden) yang terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil atau data sebagai berikut:

### 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan pada Triwulan IV tahun 2023 adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3.** Rata-rata Skor pada Setiap Unsur Pelayanan di Stasiun KIPM Merauke Triwulan I Tahun 2024.

| Jenis Layanan                                                                                                                                                                                        | U1                 | U2                 | U3                 | U4                 | U5                 | U6                 | U7                 | U8                 | U9                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain                                                                                                                  | 3.67               | 3.67               | 3.83               | 3.67               | 3.67               | 3.67               | 3.67               | 3.67               | 3.67               |
| Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( <b>Ekspor</b> ) | 3.50               | 3.50               | 3.50               | 3.50               | 3.50               | 3.50               | 3.50               | 3.50               | 3.50               |
| Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( <b>Domestik Masuk</b> )             | 4.00               | 4.00               | 4.00               | 4.00               | 4.00               | 4.00               | 4.00               | 4.00               | 4.00               |
| Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( <b>Domestik Keluar</b> )          | 3.67               | 3.63               | 3.54               | 3.63               | 3.58               | 3.58               | 3.46               | 3.67               | 3.63               |
| Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)                                                                                         | 3.50               | 3.00               | 3.50               | 3.50               | 3.50               | 3.00               | 3.00               | 3.00               | 3.00               |
| <b>Grand Total</b>                                                                                                                                                                                   | 3,668              | 3,56               | 3,668              | 3,66               | 3,65               | 3,55               | 3,526              | 3,568              | 3,56               |
| <b>Kriteria</b>                                                                                                                                                                                      | <b>Sangat Baik</b> | <b>Sangat Baik</b> | <b>Sangat Baik</b> | <b>Sangat Baik</b> | <b>Sangat Baik</b> | <b>Sangat Baik</b> | <b>Sangat Baik</b> | <b>Sangat Baik</b> | <b>Sangat Baik</b> |
| <b>Rata-Rata</b>                                                                                                                                                                                     | 4,83               |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| <b>Konversi Nilai SKM</b>                                                                                                                                                                            | 89,92              |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
| <b>Mutu Kinerja Unit</b>                                                                                                                                                                             | Sangat Baik        |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |

Keterangan :

- U1 = Persyaratan
- U2 = Prosedur
- U3 = Waktu Layanan
- U4 = Tarif dan Biaya
- U5 = Produk Pelayanan
- U6 = Kompetensi Pelaksana
- U7 = Perilaku Pelaksana
- U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 = Sarana dan Prasarana



## BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil analisis terhadap 9 unsur pelayanan, hasil kriteria rata-rata kinerja unit pelayanan Stasiun KIPM Merauke per unsul layanan disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 4.** Analisis Kriteria Unsur Layanan

| No | Kriteria    | Unsur Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Tidak Baik  | Tidak ada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2  | Kurang Baik | Tidak ada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3  | Baik        | Tidak ada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4  | Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"><li>• U1 (Persyaratan)</li><li>• U2 (Prosedur)</li><li>• U3 (Waktu Layanan)</li><li>• U4 (Tarif dan Biaya)</li><li>• U5 (Produk Pelayanan)</li><li>• U6 (Kompetensi Pelaksana)</li><li>• U7 (Perilaku Pelaksana)</li><li>• U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)</li><li>• U9 (Sarana dan Prasarana)</li></ul> |

Berdasarkan tabel di atas, pada umumnya pelayanan di Stasiun KIPM Merauke memiliki nilai yang sangat baik, tidak ditemukan adanya hasil penilaian dengan kriteria Tidak Baik maupun Kurang Baik. Oleh sebab itu, mutu pelayanan perlu dipertahankan.

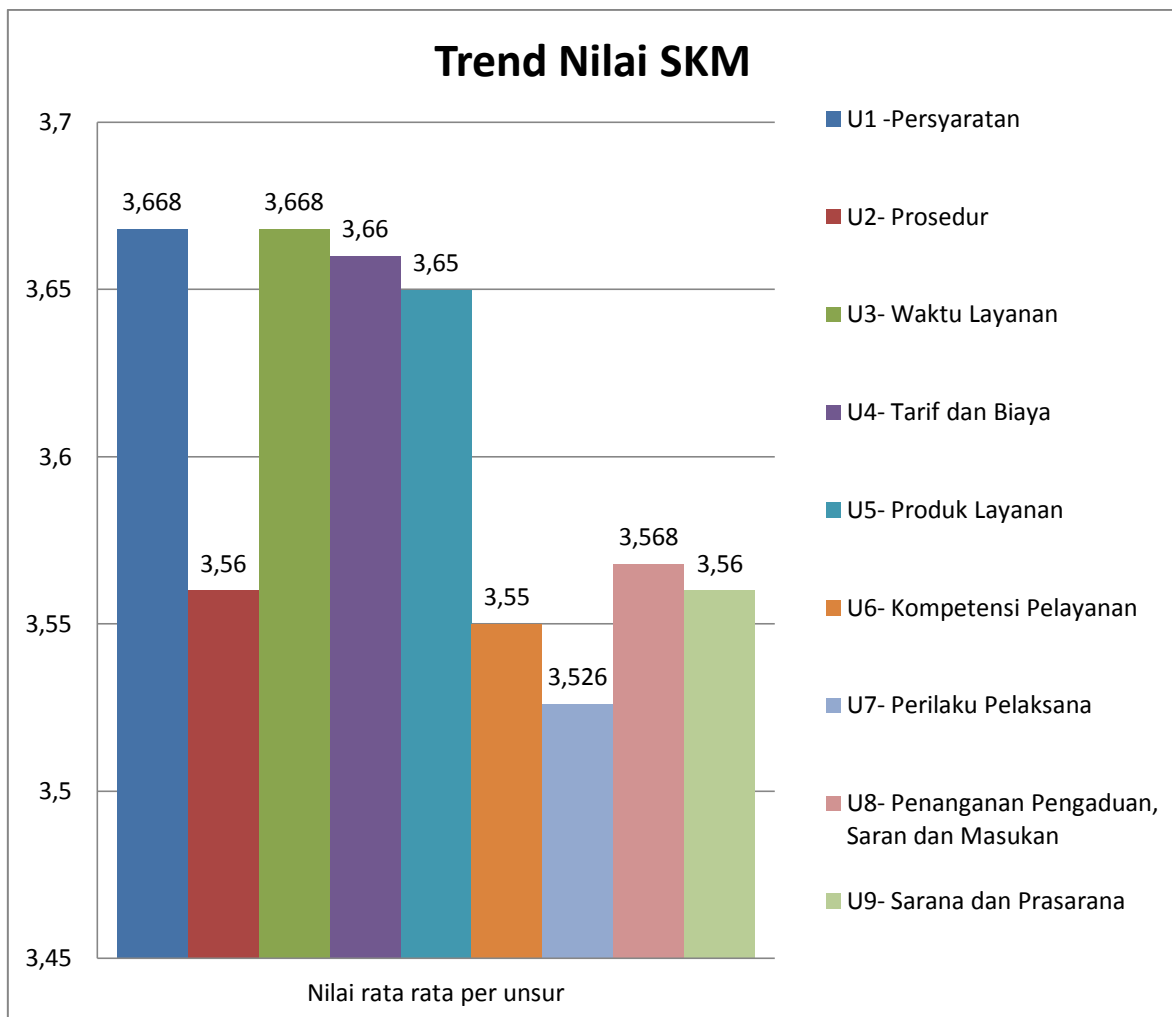
Umumnya nilai rata-rata per unsur layanan sudah sesuai dengan harapan, namun dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka tetap perlu dilakukan peningkatan dari nilai baik menjadi sangat baik, sehingga Stasiun KIPM Merauke masih perlu melakukan improvisasi terhadap kualitas layanannya. Adapun fokus perbaikan akan dilakukan pada unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu unsur Produk Layanan.

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada unsur pelayanan di lingkup Stasiun KIPM Merauke Periode (Oktober - Desember) / Triwulan IV tahun 2023, maka Unit Kerja Stasiun KIPM Merauke berusaha secara konsisten untuk terus meningkatkan mutu layanan dan

#### 4.3. Tren Nilai SKM

Rata-rata nilai SKM per unsur layanan dari Unsur ke-1 sampai dengan Unsur ke-9 dapat dilihat pada gambar berikut.



## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan Stasiun KIPM Merauke dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh **Triwulan I Tahun 2024** yaitu **89,92**.
2. Tidak terdapat unsur pelayanan yang dikategorikan kepada “Tidak Baik” dan “Kurang Baik”.
3. Dari 9 unsur pelayanan umumnya Stasiun KIPM Merauke memiliki nilai rata rata mutu layanan “SANGAT BAIK”
  - 1) U1 (Persyaratan) dengan nilai 3,66
  - 2) U2 (Prosedur) dengan nilai 3,56
  - 3) U3 (Waktu Layanan) dengan nilai 3,668
  - 4) U4 (Tarif dan Biaya) dengan nilai 3,66
  - 5) U5 (Produk Pelayanan) dengan nilai 3,65
  - 6) U6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,55
  - 7) U7 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai 3,526
  - 8) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai 3,568
  - 9) U9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3,56

### **5.2. Saran**

Stasiun KIPM Merauke masih perlu melakukan perbaikan mutu layanan dari berbagai unsur untuk mendapatkan mutu layanan yang Sangat Baik.

Lampiran:

ptsp.kkp.go.id/skm/p/laporan\_rekap\_upp\_v/2024/1

ptsp.kkp.go.id/skm/p/laporan\_rekap\_upp\_v/2024/1

Susan KKP

Stasiun KIPM Merauke

Dashboard

Mapping Data

Laporan

Data Detail

Rekap per UPP per Unsur

Rekap SKM per Layanan

Rekap SKM per UPP

Rekap SKM per Eselon

Upload Laporan Monev

PAGES

Download

Profile

Logout

Laporan SKM Detail

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Data IKM

Triwulan 1

2024

Submit

50 Data terakhir Tw 1/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

10

entries per page

10

Kd Es1

Nama UPP

Tahun

Tw

Rating

Nilai IKM

Jml Responden

bkipm

Stasiun KIPM Merauke

2024

1

4.83

89.92

35

Showing 1 to 1 of 1 entries

Download Data

ptsp.kkp.go.id/skm/p/laporan\_rekap\_upp\_unsur\_v/2024/1

ptsp.kkp.go.id/skm/p/laporan\_rekap\_upp\_unsur\_v/2024/1

Susan KKP

Stasiun KIPM Merauke

Dashboard

Mapping Data

Laporan

Data Detail

Rekap per UPP per Unsur

Rekap SKM per Layanan

Rekap SKM per UPP

Rekap SKM per Eselon

Upload Laporan Monev

PAGES

Download

Profile

Logout

Data IKM

Triwulan 1

2024

Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 1/2024

Download Data

10

entries per page

10

Kd Es1

Nama UPP

Tahun

Tw

Nama Layanan

Jml Responden

U1

U2

U3

U4

U5

U6

U7

U8

U9

IKM

SKM

bkipm

Stasiun KIPM Merauke

2024

1

Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain

6

3.67

3.67

3.83

3.67

3.67

3.67

3.67

3.67

3.67

3.67

3.69

92.13

bkipm

Stasiun KIPM Merauke

2024

1

Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)

2

3.50

3.50

3.50

3.50

3.50

3.50

3.50

3.50

3.50

3.50

3.50

87.50

bkipm

Stasiun KIPM Merauke

2024

1

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)

1

4.00

4.00

4.00

4.00

4.00

4.00

4.00

4.00

4.00

4.00

4.00

100.00

bkipm

Stasiun KIPM Merauke

2024

1

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)

24

3.67

3.63

3.54

3.63

3.58

3.58

3.46

3.67

3.63

3.60

89.93

bkipm

Stasiun KIPM Merauke

2024

1

Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)

2

3.50

3.00

3.50

3.50

3.50

3.00

3.00

3.00

3.00

3.00

3.22

80.56

202404230818-Res...xls

Show all