TRIWULAN 1 2024

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2024

STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SORONG

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2024

STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTUDAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN SORONG

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14
Tahun 2017

Disahkan di Sorong, 31 Maret 2024

Kepala Stasiun KIPM Sorong	Ketua Tim Survey
Kepala,	
Nikmatul Rochmah,S.St.Pi	Maslina, S.St.Pi
NIP. 19800125 200604 2 013	

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara 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 aparatur negara sebagai abdi masyarakat, maka Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Sorong (Stasiun KIPM Sorong) senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut maka Stasiun KIPM Sorong mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Stasiun KIPM Sorong. 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 Sorong pada Triwulan I ini dikategorikan “Sangat Baik”, dengan perolehan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 90,38 Hasil survei diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Stasiun KIPM Sorong. 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 Sorong dan masyarakat serta pengguna layanan di Stasiun KIPM Sorong.

Sorong, Maret 2024

Tim Survey

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (COVER)..... i
LEMBAR PENGESAHAN..... ii
KATA PENGANTAR IV
DAFTAR ISI…… iv
DAFTAR TABEL v
DAFTAR LAMPIRAN vi
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 4
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN 5
2.1. Ruang Lingkup 5
2.2. Tahapan Kegiatan Survey 6
2.2.1. Persiapan..... 6
2.2.2. Pengumpulan Data 9
2.2.3. Pengolahan dan Analisa Data..... 9
2.2.4. Penyusunan Laporan..... 10
BAB IV. HASIL SURVEY DAN ANALISIS..... 11
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan..... 11
3.2. Frekwensi Penilaian Per Unsur Layanan..... 13
BAB IV. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM …..…..…..…..…..…. 20
4.1. Reviu Hasil Survey Triwulan IV Tahun 2023 ……..... 20
4.2. Unsur-unsur Yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan..... 20
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 22
5.1. Kesimpulan 22
5.2. Saran 22
LAMPIRAN..... 23

DAFTAR TABEL

1. Bentuk Pertanyaan 9 Unsur Layanan 7
2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 10
3. Rata-rata Skor pada Setiap Unsur Pelayanan di Stasiun KIPM Sorong Triwulan I Tahun 2023 11
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong. Ruang Lingkup : Persyaratan..... 14
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong. Ruang Lingkup : Prosedur 14
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong. Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan 15
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong. Ruang Lingkup : Biaya/Tarif 15
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong. Ruang Lingkup : Produk Layanan 16
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong. Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksanan..... 17
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana 17
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong. Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 18
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong. Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana 18
13. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Stasiun KIPM Sorong 20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Perhitungan Nilai Per Unsur Layanan 24
Lampiran 2. Rekap Responden Berdasarkan Pendidikan melalui Sistem Aplikasi e-SKM..... 27
Lampiran 3. Rekap Respondens Berdasarkan Umur melalui Sistem Aplikasi e-SKM..... 28
Lampiran 4. Rekap Respondens Berdasarkan Jenis Kelamin melalui Sistem Aplikasi e-SKM..... 29
Lampiran 5. Kritik dan Saran Pada Survey Kepuasan Masyarakat 44

BAB I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyrakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Harus diakui bahawa dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur 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 dilakukan 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 penyelengaraan 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 Pelayan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Stasiun KIPM Sorong telah melakukan pengukuran Survei Kepuasaan Masyarakat terhadap pelayanan di Stasiun KIPM Sorong.

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 aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Stasiun

KIPM Sorong dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitaspelayanannya.

Dasar Hukum

Survei Kepuasaan Masyarakat di Stasiun KIPM Sorong dilaksanakan berdasarkanketentuan-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 ekstemal.
   2. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai denganperaturan 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 Penyelenggaran 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.

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 olehpenyelenggara 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 kepabeanan, masyarakat umum yang menggunakan jasa karantina ikan. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4(empat).

c. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
d. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
e. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
f. 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.

Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan di Stasiun KIPM Sorong 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.

Manfaat

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

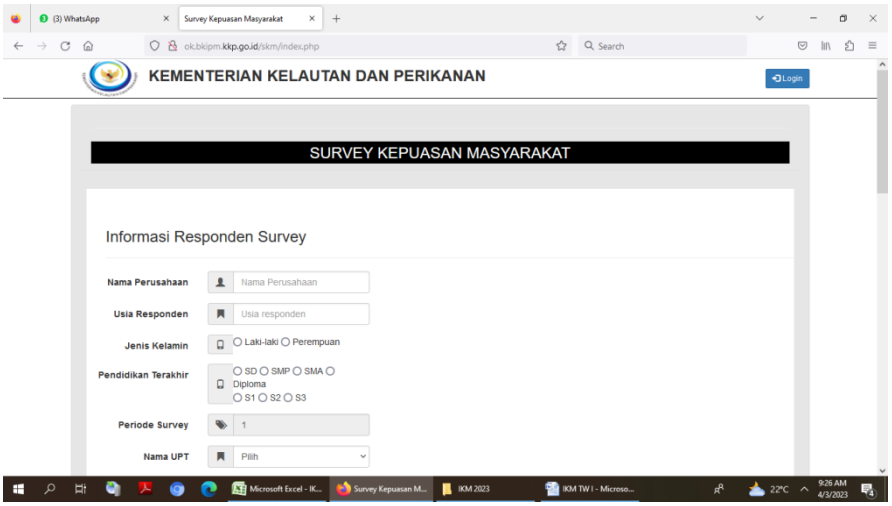
1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Stasiun KIPM Sorong;

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 perludilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upayapeningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Hasil yang diharapkan

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan di Stasiun KIPM Sorong 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. METODOLOGI PENGUKURAN

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 administratif
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

Tahapan Kegiatan Survei

Persiapan

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 dibuat dalam bentuk aplikasi yang dikembangkan oleh Pusat Standarisasi Sistem dan Kepatuhan – BKIPM, yang bisa diakses melalui alamat URL https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/61

2. Bagian dari Kuesioner

   Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

   Bagian I : Berisi identitas responden dapat berupa nama perusahaan, usia, jenis kelamin, pendidikan, dan periode survey.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

Adapun bentuk mutu layanan yang disampaikan kepada responden disajikan pada tebel berikut :

Tabel 1. Bentuk Pertanyaan 9 Unsur Layanan.

No.	Unsur Pelayanan
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami?
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersediamudah dipahami?
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan?
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan?
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telahsesuai dengan ketentuan?
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan?
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan?
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik?
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia?

3. 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 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 mudah) 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 mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Silahkan diisi dengan mengklik option radio serta keterangan sesuai dengan penilaian Anda pada kolom yang telah disediakan

No	UNSUR SKM	NILAI			
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	Tidak Paham ○	Kurang Paham ○	Paham ○	Sangat Paham ○
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	Tidak mudah ○	Kurang Mudah ○	Mudah ○	Sangat Mudah ○
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	Tidak sesuai ○	Kurang sesuai ○	Sesuai ○	Lebih Cepat dari yang ditetapkan ○
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	Tidak Jelas ○	Kurang Jelas ○	Jelas ○	Sangat Jelas ○
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	Tidak Sesuai ○	Kurang Sesuai ○	Sesuai ○	Sangat Sesuai ○
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	Tidak Kompeten ○	Kurang Kompeten ○	Kompeten ○	Sangat Kompeten ○
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Tidak Sopan dan Tidak Ramah ○	Kurang Sopan dan Kurang Ramah ○	Sopan dan Ramah ○	Sangat Sopan dan Sangat Ramah ○
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	Buruk ○	Cukup ○	Baik ○	Sangat Baik ○
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	Tidak ada ○	Ada tetapi tidak berfungsi ○	Berfungsi kurang maksimal ○	Berfungsi maksimal dan dikelola dengan baik ○
	Saran				

5. Kriteria Responden

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

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 (kuisioner elektronik/e-survey) melalui website atau alamat : https://ptsp.kkp.go.id/skm/login Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode Triwulan I tahun 2023 yaitu dari tanggal 20 s.d 31 Maret 2024, yang terdiri dari 29 responden.

Responden terdiri Unit usaha perikanan (komoditi ikan beku, segar dan olahan), unit usaha pengolahan ikan.

Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan cara menyebarkan formulir kuesioner melalui website atau alamat : https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/61 pada saat pengunjung menerima pelayanan dan link disebar melalui media sosial grup Whatsapp Pelayanan BKIPM Sorong di Stasiun KIPM Sorong.

Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif melalui aplikasi selain itu juga disandingkan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. 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:

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

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

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

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:

$$SKM\ unit\ pelayanan\ x\ 25$$

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

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan danKinerja 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

Penyusunan Laporan

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

BAB IV. HASIL SURVEY DAN ANALISIS

Dari keseluruhan kuesioner (29 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:

Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur

Pelayanan Setiap 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 I tahun 2024 adalah sebagaimana tabel berikut:

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Rata -rata	Kategori
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di unit kerja kami (Persyaratan)	102	3,64	A
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami (Prosedur)	101	3,61	A
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan (Waktu Layanan)	102	3,64	A
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan (Tarif dan Biaya)	102	3,64	A
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan (Produk Pelayanan)	101	3,61	A
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan (Kompetensi Pelaksana)	99	3,54	A

7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan (Perilaku Pelaksana)	101	3,61	A
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	102	3,64	A
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia (Sarana dan Prasarana)	101	3,61	A

Maka untuk mengetahui nilai survei dihitung dengan cara sebagai berikut :

(3,64 x 0,11111) + (3,61 x 0,11111) + (3,64 x 0,11111) + (3,64 x 0,11111) + (3,61 x 0,11111) + (3,54 x 0,11111) + (3,61 x 0,11111) + (3,64 x 0,11111) + (3,61 x 0,11111) = **3,6153**

Nilai survei adalah 3,6153 sehingga nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = 3,6153 x 25 = 90,38
b. Mutu pelayanan “A”
c. Kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”

Frekwensi Penilaian Per Unsur Layanan

Untuk lebih memahami detail setiap unsur pelayanan, akan dijelaskan deskripsi tiap unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “ Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup persyaratan berada pada kategori “ Sangat Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong Ruang Lingkup : Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Paham	1	-	-
2	Kurang Paham	2	-	-
3	Paham	3	14	48,28
4	Sangat Paham	4	15	51,72
	Jumlah		29	100,00

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4.00 kategori " Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong Ruang Lingkup : Prosedur

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mudah	1	-	-
2	Kurang Mudah	2	-	-
3	Mudah	3	15	51,72
4	Sangat Mudah	4	13	44,83
	Jumlah		28	100,00

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori " Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup waktu pelayanan berada pada

kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1		
2	Kurang Sesuai	2	1	3,45
3	Sesuai	3	12	41,38
4	Lebih cepat dari yangditetapkan	4	16	55,17
	Jumlah		29	100,00

d. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,0000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Jelas	1	-	-
2	Kurang Jelas	2	-	-
3	Jelas	3	14	48,28
4	Sangat Jelas	4	15	51,72
	Jumlah		29	100,00

e. Produk Layanan

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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,0000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup produk layanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong Ruang Lingkup : Produk Layanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	-	-
2	Kurang Sesuai	2	-	-
3	Sesuai	3	15	51,72
4	Sangat Sesuai	4	14	48,28
	Jumlah		29	100,00

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,54 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,0000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikutini:

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	-	-
2	Kurang Kompeten	2	-	-
3	Kompeten	3	17	58,62
4	Sangat Kompeten	4	12	41,38
	Jumlah		29	100,00

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,0000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	-	-
2	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2	-	-
3	Sopan dan Ramah	3	15	51,72
4	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4	14	48,28
	Jumlah		29	100.00

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,0000 kategori “Sangat Baik”. Dengandemikian kepuasan masyarakat pengguna layanan

Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1		
2	Cukup	2		
3	Baik	3	14	48,28
4	Sangat Baik	4	15	51,72
	Jumlah		28	100,00

i. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat diapakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup sarana prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Stasiun KIPM Sorong pada ruang lingkup sarana prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Stasiun KIPM Sorong Ruang Lingkup : Sarana Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Ada	1		
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2		
3	Berfungsi kurang maksimal	3	15	51,72
4	Berfungsi maksimal dan dikelola denganbaik	4	14	48,28
	Jumlah		29	100,00

BAB IV. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

Reviu Hasil Survei Triwulan IV

Berdasarkan hasil analisis terhadap 9 unsur pelayanan, Terdapat 6 unsur dengan kategori Sangat Baik yaitu 4) Unsur Informasi Tarif/Biaya Pelayanan, 5) Produk Layanan, 6) Kompetensi Personel, 7) Sikap Petugas, 8) Penanganan Pengaduan, 9) Fasilitas yang tersedia .Tiga unsur dengan kategori “Baik” yaitu unsur 1) Persyaratan, 2) Unsur Prosedur Pelayanan dan 3) Waktu Pelayanan

Unsur dengan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan (3,25) namun masih dalam kategori “Baik”. Walaupun skor rata-rata tersebut masih dalam kategori baik namun masih perlu adanya peningkatan menjadi Sangat Baik.

Unsur-Unsur Yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan

Umumnya nilai rata-rata per unsur layanan sudah sesuai dengan harapan, namun dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka tetap perlu dilakukan peningkatan terutama pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah (unsur waktu pelayanan). Tiga unsur dalam kategori baik masih perlu peningkatan untuk mencapai layanan yang “Sangat Baik”, sehingga Stasiun KIPM Sorong masih perlu melakukan improvisasi terhadap kualitas layanannya.

Adapun rencana aksi kegiatan setiap unsur pelayanan secara detil disajikan dalam lampiran 5 (Notulensi evaluasi hasil survey kepuasan masyarakat TW I Tahun 2023). Rencana jadwal tindak lanjut perbaikan hasil SKM terhadap unsur pelayanan dituangkan dalam tabel berikut:o

Tabel 13. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Stasiun KIPM Sorong.

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	April				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi persyaratan pelayanan					Pelaks. Koord.Tata Pelayanan

2	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi prosedur pelayanan					
3	Waktu pelayanan	Evaluasi waktu pelayanan					

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

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

1. Secara umum kualitas pelayanan Stasiun KIPM Sorong dipersepsikan "Sangat Baik" oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh Triwulan I yaitu **90,38**.
2. Terdapat 8 unsur dengan kategori Sangat Baik yaitu 1) Persyaratan, 2) Unsur Prosedur Pelayanan 4) Unsur Informasi Tarif/Biaya Pelayanan, 5) Produk Layanan, 6) Kompetensi Personel, 7) Sikap Petugas, 8) Penanganan Pengaduan, 9) Fasilitas yang tersedia
3. Terdapat 1 unsur dengan kategori baik yaitu 3) Waktu Pelayanan dengan 1 responden kurang sesuai. Namun secara keseluruhan untuk waktu layanan sangat baik
4. Dari 9 unsur pelayanan umumnya Stasiun KIPM Sorong memiliki mutu layanan SANGAT BAIK sehingga perlu untuk dipertahankan.
    - Saran

Stasiun KIPM Sorong masih perlu melakukan perbaikan mutu layanan dari unsur persyaratan, prosedur pelayanan, dan waktu pelayanan untuk mendapatkan mutu layanan yang Sangat Baik.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Perhitungan Nilai Per Unsur Layanan

No. Urut Responden	Nilai Unsur Penilaian									Keterangan
	U1	*U2*	*U3*	*U4*	*U5*	*U6*	*U7*	*U8*	*U9*	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
19	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
20	4	3	2	4	4	3	4	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
23	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
25	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
29	4	3	3	3	4	3	3	4	3	

∑ Nilai Per Unsur	102	101	102	102	101	99	101	102	101	911
NRR Per Unsur = ∑ nilai per unsur : ∑ Kuisioner yang terisi	3,64	3,61	3,64	3,64	3,61	3,54	3,61	3,64	3,61	32.54
Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan										
NRR Tertimbang Per Unsur =NRR per unsur x 0,111	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,27	0,28	0,28	0,28	2,51
∑ NRR IKM tertimbang	**3,6153**									

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan					
IKM Unit Pelayanan = ∑ NRR IKM tertimbang x 25		90,38			
Keterangan:		Tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan & Kinerja unit pelayanan			
		(Beri tanda lingkaran pada kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang sesuai)			
U1 s/d U9	Unsur pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
NRR	Nilai rata-rata	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
*)	Jml nilai rata-rata IKM tertimbang	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
*))	IKM unit pelayanan	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Lampiran 2. Rekap Responden Berdasarkan Pendidikan melalui Sistem Aplikasi e-SKM

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
57959	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	D3	swasta
57958	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	D3	wirausaha
57681	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	S1	swasta
57315	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	D3	wirausaha

57269	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	L	S1	swasta
56859	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	D3	wirausaha
56855	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	S1	swasta
56782	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	SMA	P.UKKP
56360	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik	K	P	S1	swasta

					Indonesia **(Ekspor)**				
56316	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	D3	wirausaha
56056	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	D3	wirausaha
56054	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	S1	swasta
55861	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah	P	L	D3	wirausaha

					Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**				
55565	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	D3	wirausaha
55564	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	S1	swasta
54958	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	D3	wirausaha
54957	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	D3	wirausaha
54953	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah	K	P	S1	swasta

					Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**				
54942	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	P	S1	swasta
54940	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	S1	swasta
54937	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	L	S1	swasta
54934	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	S1	swasta
54912	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	SMA	swasta

54909	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	P	L	SMA	swasta
54905	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	SMA	swasta
54871	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	SMA	wirausaha
54868	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	P	P	S1	swasta
54851	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	P	L	D3	wirausaha
45805	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	D3	swasta

KETERANGAN

SD	= 0 orang	S1	= 12 orang
SMP	= 0 orang	S2	= 0 orang
SMA	= 5 orang	S3	= 0 orang
DIPLOMA	= 12 orang	Total = 29 orang	

Lampiran 3. Rekap Respondens Berdasarkan Umur Melalui Sistem Aplikasi e-SKM

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pekerjaan
57959	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	46-60	swasta
57958	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha
57681	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	46-60	swasta
57315	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha

57269	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	L	25-45	swasta
56859	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha
56855	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	46-60	swasta
56782	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	25-45	P.UKKP
56360	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik	K	P	46-60	swasta

					Indonesia **(Ekspor)**				
56316	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha
56056	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha
56054	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	46-60	swasta
55861	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah	P	L	<25	wirausaha

					Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**				
55565	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha
55564	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	46-60	swasta
54958	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	<25	wirausaha
54957	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	<25	wirausaha
54953	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah	K	P	25-45	swasta

					Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**				
54942	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	P	25-45	swasta
54940	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	25-45	swasta
54937	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	L	25-45	swasta
54934	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	25-45	swasta
54912	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	swasta

54909	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	P	L	<25	swasta
54905	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	<25	swasta
54871	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	25-45	wirausaha
54868	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	P	P	25-45	swasta
54851	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	P	L	<25	wirausaha
45805	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	25-45	swasta

Keterangan:
Dibawah < 25 = 13 Orang
25 – 45 = 10 Orang
46- 60 = 6 Orang
Total = 29 Orang

Lampiran 4. Rekap Respondens Berdasarkan Jenis Kelamin Melalui Sistem Aplikasi e-SKM

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pekerjaan
57959	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	46-60	swasta
57958	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha
57681	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	46-60	swasta
57315	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha

57269	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	L	25-45	swasta
56859	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha
56855	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	46-60	swasta
56782	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	25-45	P.UKKP
56360	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik	K	P	46-60	swasta

					Indonesia **(Ekspor)**				
56316	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha
56056	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha
56054	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	46-60	swasta
55861	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah	P	L	<25	wirausaha

					Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**				
55565	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	wirausaha
55564	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	P	46-60	swasta
54958	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	<25	wirausaha
54957	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	<25	wirausaha
54953	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah	K	P	25-45	swasta

					Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**				
54942	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	P	25-45	swasta
54940	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	25-45	swasta
54937	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	L	25-45	swasta
54934	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	25-45	swasta
54912	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	L	<25	swasta

54909	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	P	L	<25	swasta
54905	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	L	<25	swasta
54871	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	25-45	wirausaha
54868	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	P	P	25-45	swasta
54851	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	P	L	<25	wirausaha
45805	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	L	25-45	swasta

Keterangan :

Laki Laki = 21 orang

Perempuan = 8 orang

Total = 29 orang

Lampiran 5. Kritik dan Saran Pada Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

Data detail SKM untuk Triwulan 1 tahun 2024

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_ Usaha	Rating_ Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
57959	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan sangat memuaskan
57958	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Baik dan tetap baik
57681	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	K	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Jaya selalu BKIPM Mutu

					(Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**												
57315	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Terbaik dan tetap terbaik
57269	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara	K	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Semoga BKIPM Sorong semakin maju.

					Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**												
56859	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Sangat baik dan lancar
56855	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	BKIPM Mutu makin Jaya

56782	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	5	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	BPPMHKP MAKIN JAYA
56360	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	BKIPM Mutu makin sukses
56316	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Selalu baik dan terbaik

					(Ekspor)												
56056	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Baik dan terbaik
56054	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	K	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	BKIPM Mutu makin maju

55861	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Semangat dan terbaik
55565	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Terbaik dan tetap baik
55564	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health*	K	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	BKIPM Mutu Makin Maju

					Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**												
54958	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	5	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Trimakasih untuk kerja samanya
54957	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Tetap semangat dan terbaik
54953	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik	K	5	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	semakin mengawasi jaminan mutu hasil perikanan

					Indonesia **(Ekspor)**												
54942	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	5	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	Pelayanannya sudah sangat baik, semoga bisa dipertahankan
54940	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	4	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	Untuk pengujian sample produk dan Air mohon untuk lebih cepat mendapat hasil ujinya.
54937	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik	K	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tempat tunggu sangat nyaman

					Indonesia **(Ekspor)**												
54934	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	5	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan sangat baik
54912	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	P	5	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	Terus tingktkn pelayanan
54909	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu	P	5	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Trus tingktkn pelayanannya

					Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)												
54905	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	5	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	Tingktkn terus pelayanan,
54871	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Karantina makin oke
54868	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	P	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pertahanlan yg sdh baik

54851	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	P	5	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Semangat dan lebih baik lagi
45805	1	2024	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	K	5	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	Karantina perikanan soroang maju dan lebih baik lagi