

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE :

Juli s/ d September 2024



**PUSAT STANDARDISASI SISTEM DAN KEPATUHAN/
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat

dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada triwulan I tahun 2024 ini Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) melalui UPT nya telah melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit Pelayanan BPPMHKP. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP selain forum konsultasi publik.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP.
9. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP.

1.4 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.5 Pengertian Umum

Sesuai pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis BKIPM melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

II. METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit Penyelenggara Pelayanan BPPMHKP yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juli sampai dengan September Tahun 2024 terhadap seluruh bidang pelayanan kepada pengguna jasa yang menjadi pelanggan pada Unit Penyelenggara Pelayanan BPPMHKP. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

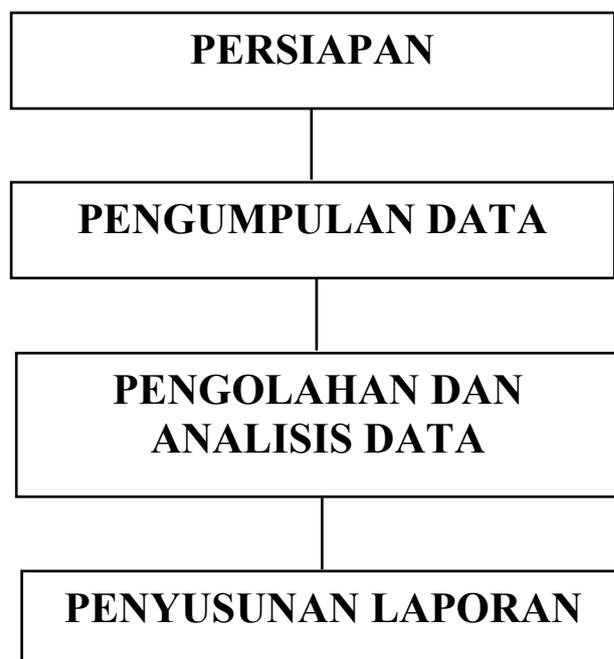
Dari 9 unsur pelayanan diatas dibuat pertanyaan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - a. Tidak sesuai.
 - b. Kurang sesuai.
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak mudah.
 - b. Kurang mudah.
 - c. Mudah.
 - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak cepat.
 - b. Kurang cepat.
 - c. Cepat.
 - d. Sangat cepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
- a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
- a. Buruk.
 - b. Cukup.
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
- a. Tidak ada.
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survei

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

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

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP. Data yang dikumpulkan merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat yang beralamat di: <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login> dimana link tersebut dapat diakses kapan saja oleh pengguna jasa di masing masing UPT untuk penilaian kepuasan pelanggan atas layanan UPT.

Tugas UPT hanya memastikan link sudah di terima dan survei sudah diisi oleh pengguna jasa, sehingga objektivitas hasil survey dapat terjaga karena UPT hanya dapat melihat hasil tanpa mengetahui siapa yang mengisi hanya Admin pusat yang dapat mengetahui nama nama pengguna jasa yang mengisi survey.

Pengumpulan data pada Triwulan III ini telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Juli sampai dengan minggu keempat bulan September tahun 2024.

2.2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam PERMEN PAN RB Nomor 14 tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Metode Pengolahan Data

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai persepsi, nilai interval SKM, nilai interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25 – 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

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelaksana Teknis BKIPM dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

III. HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan keseluruhan kuesioner yang telah didarkan oleh 47 Unit Kerja BPPMHKP maka dilakukan pengolahan data. Data yang terkumpul dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan PERMEN PAN RB Nomor 14 tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat pada Triwulan III Tahun 2024 di unit layanan BPPMHKP diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan BPPMHKP Triwulan III Tahun 2024

No	UPT	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
1	Stasiun KIPM Gorontalo	83	100,00	A	Sangat Baik
2	Stasiun KIPM Ternate	67	99,92	A	Sangat Baik
3	Balai KIPM Balikpapan	43	99,55	A	Sangat Baik

4	Stasiun KIPM Padang	4	99,31	A	Sangat Baik
5	Stasiun KIPM Yogyakarta	12	99,07	A	Sangat Baik
6	Stasiun KIPM Pontianak	41	98,85	A	Sangat Baik
7	Stasiun KIPM Jambi	18	98,30	A	Sangat Baik
8	Stasiun KIPM Bengkulu	21	97,22	A	Sangat Baik
9	Stasiun KIPM Batam	116	97,17	A	Sangat Baik
10	Stasiun KIPM Pekanbaru	89	96,91	A	Sangat Baik
11	Stasiun KIPM Bandung	13	96,58	A	Sangat Baik
12	Balai KIPM Jakarta II	77	96,54	A	Sangat Baik
13	Balai KIPM Matarm	22	96,34	A	Sangat Baik
14	Stasiun KIPM Luwuk Banggai	23	96,14	A	Sangat Baik
15	Balai KIPM Tarakan	17	95,75	A	Sangat Baik
16	Balai KIPM Banjarmasin	45	95,56	A	Sangat Baik
17	Stasiun KIPM Sorong	17	94,93	A	Sangat Baik
18	Stasiun KIPM Bima	52	94,93	A	Sangat Baik
19	Stasiun KIPM Kendari	44	94,57	A	Sangat Baik
20	Balai KIPM Surabaya II	102	94,39	A	Sangat Baik
21	Stasiun KIPM Palangkaraya	8	93,75	A	Sangat Baik

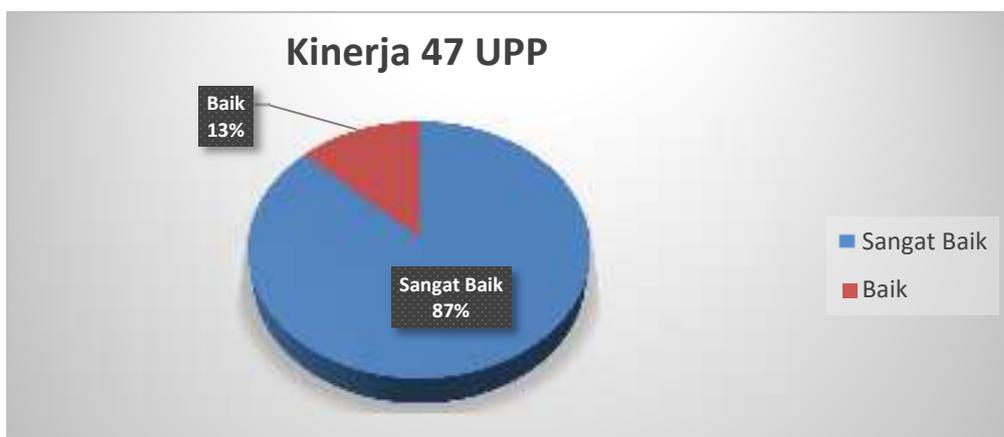
22	Balai KIPM Entikong	33	93,69	A	Sangat Baik
23	Balai KIPM Tanjung Pinang	142	93,53	A	Sangat Baik
24	Balai KIPM Medan I	33	93,43	A	Sangat Baik
25	Stasiun KIPM Palembang	65	93,29	A	Sangat Baik
26	Balai Besar KIPM Makassar	674	93,05	A	Sangat Baik
27	Balai KIPM Lampung	35	92,94	A	Sangat Baik
28	Stasiun KIPM Bau-Bau	21	92,86	A	Sangat Baik
29	Stasiun KIPM Cirebon	60	92,69	A	Sangat Baik
30	Stasiun KIPM Kupang	97	92,61	A	Sangat Baik
31	Balai KIPM Denpasar	211	92,54	A	Sangat Baik
32	Stasiun KIPM Medan II	145	91,95	A	Sangat Baik
33	Balai KIPM Jayapura	10	91,94	A	Sangat Baik
34	Stasiun KIPM Aceh	10	91,94	A	Sangat Baik
35	Balai KIPM Ambon	55	91,52	A	Sangat Baik
36	Stasiun KIPM Merauke	14	91,47	A	Sangat Baik
37	Balai KIPM Manado	63	91,23	A	Sangat Baik
38	Stasiun KIPM Tahuna	24	90,74	A	Sangat Baik
39	Balai Besar KIPM Jakarta I	40	90,42	A	Sangat Baik

40	Balai KIPM Surabaya I	93	90,35	A	Sangat Baik
41	Balai KIPM Semarang	108	89,22	A	Sangat Baik
42	Stasiun KIPM Merak	13	88,03	B	Baik
43	Stasiun KIPM Mamuju	6	87,50	B	Baik
44	Balai Uji Standar KIPM	101	86,58	B	Baik
45	Stasiun KIPM Palu	9	83,33	B	Baik
46	Stasiun KIPM Pangkal Pinang	3	82,41	B	Baik
47	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	1	80,56	B	Baik

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Kerja BPPMHKP: 93,53 dari 2.980 responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata SKM Triwulan III Tahun 2024 sudah di atas target IKU yaitu nilai rata-rata SKM di 47 Satker/UPT BPPMHKP adalah $\geq 88,30$.

3.2 Perbandingan Perolehan Nilai SKM

Jumlah Unit Kerja BKIPM yang mendapat nilai SKM dengan kategori sangat baik adalah sebanyak 41 Unit Kerja dan kategori baik sebanyak 6 masuk, seperti pada Gambar 1 berikut :



Gambar 1. Jumlah Perolehan Nilai SKM di 47 Unit Kerja BPPMHKP

3.3. Rekap Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan PERMEN PAN RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur. Nilai rata-rata tiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan	3.77
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3.76
3	Waktu penyelesaian	3.77
4	Biaya/Tarif	3.73
5	Produk Spesifikasi jenis layanan	3.73
6	Kompetensi pelaksana	3.69
7	Perilaku Pelaksana	3.71
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.73
9	Sarana dan Prasarana	3.73
Rata-Rata		3,74

Berdasarkan nilai per unsur pelayanan dari total 9 unsur diketahui bahwa, secara keseluruhan dari 9 unsur bernilai di atas 3 (tiga). Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat secara umum menilai pelaksanaan pelayanan tergolong mudah dan dapat dipahami akan tetapi masih diperlukan peningkatan-peningkatan guna memperbaiki kualitas pelayanan. Dari 9 unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu persyaratan dan waktu penyelesaian dengan nilai : 3.77 sedangkan unsur terendah yaitu kompetensi pelaksana : 3,69.

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada BPPMHKP dipersepsikan **Sangat Baik**;
- b. Nilai rata rata IKM yang diperoleh adalah 93,53 dari 2.980 responden **dengan kategori Sangat Baik**;
- c. Nilai rata-rata untuk sembilan (9) unsur pelayanan adalah **3,74**;
- d. Masih memerlukan perbaikan dan peningkatan pada 2 unsur terendah yaitu kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana;
- e. Seluruh UPT lingkup BPPMHKP pada triwulan III tahun 2024 telah melaksanakan SKM.

4.2 Rekomendasi

Perlu melakukan refreshment atau Bimtek tentang peraturan perundang-undangan yang terkait pelayanan pelayanan publik serta prinsip-prinsip pelayanan prima untuk meningkatkan pelayanan publik di unit penyelenggara pelayanan publik di lingkup BPPMHKP.

Demikian laporan kami susun. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 03 Oktober 2024

Katimja Standarisasi Sistem &
Pelayanan Publik



Endro Aribowo, SE