

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE JANUARI – MARET 2026 (TRIWULAN I)

LAPORAN PELAKSANAAN

BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU TAKALAR
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I.....	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II.....	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
1.1 Jumlah Responden SKM	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	12
ANALISIS 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	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Olah Data SKM.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata dari fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warga negara. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan akuntabel, pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur prinsip, standar, dan tata kelola pelayanan publik yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan undang-undang tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Peraturan ini menjabarkan lebih rinci tentang kewajiban penyelenggara layanan dalam menyusun dan menerapkan standar pelayanan, menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat secara berkala, serta melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap mutu layanan yang diberikan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi instrumen penting dalam menilai kinerja pelayanan publik dari perspektif pengguna layanan. Melalui survei tersebut penyelenggara dapat mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, sekaligus menjadi dasar perencanaan peningkatan kualitas pelayanan ke depan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat merupakan bagian dari upaya sistematis untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, serta komitmen institusi dalam memberikan layanan yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi

Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Produk dan Jasa yang telah diberikan oleh Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar adalah tim yang sesuai pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026(sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar yaitu:

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 penyelesaian:** 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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan melalui link online dan barcode yang telah disediakan di ruang pelayanan publik. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap melalui sistem. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	2
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi perhitungan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan I tahun 2026 yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

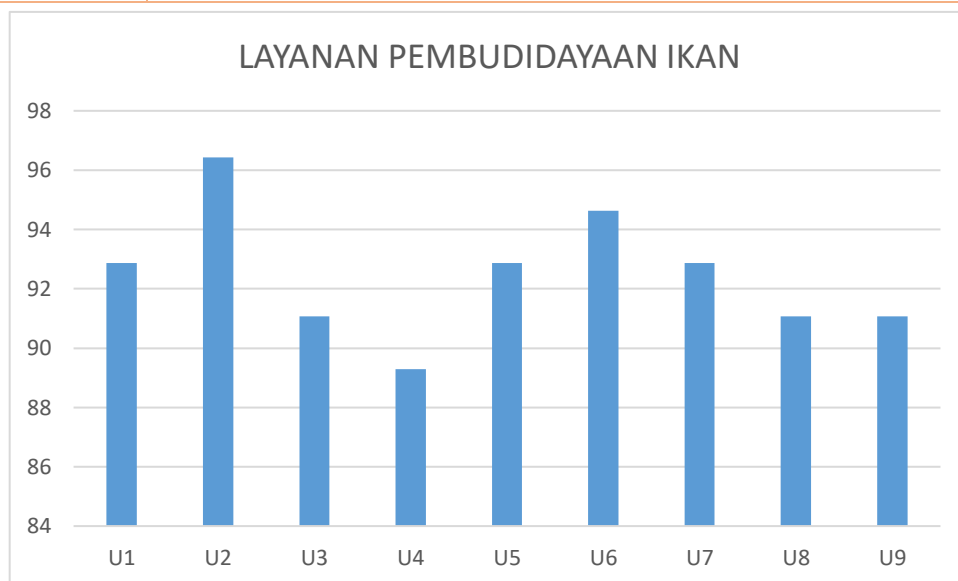
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	23	54,76%
		PEREMPUAN	19	45,23%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	2,3%
		SLTP	1	2,3%
		SLTA	14	33,33%
		DIII	4	9,52%
		SI	22	52,38%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PELAJAR	23	54,76%
		PUKPP	7	16,66%
		WIRAUSAHA	12	28,57%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS BIDANG PEMBUDIDAYA IKAN	23	54,76%
		LAYANAN PEMBUDIDAYAAN IKAN/PRAKTIK KEGIATAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BUDIDAYA IKAN	14	33,33%
		LAYANAN PENGUJIAN/ PEMERIKSAAN LABORATORIUM KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN	5	11,90%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

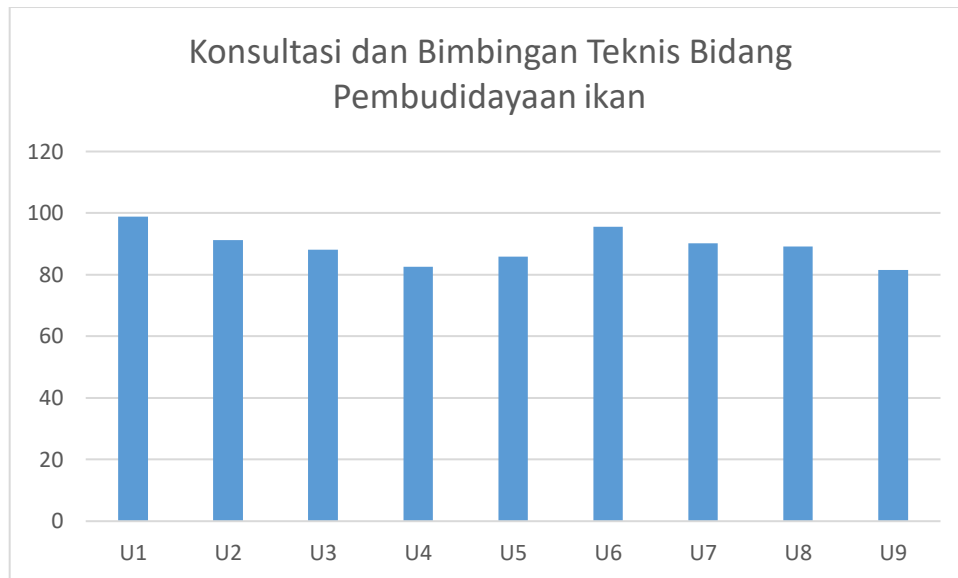
1. Nilai SKM Per Unsur Untuk Layanan Pembudidaya Ikan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	92.86	96.43	91.07	89.29	92.86	94.64	92.86	91.07	91.07
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,46 (A atau Sangat Baik)								



2. Nilai SKM Per Unsur Untuk Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidaay ikan

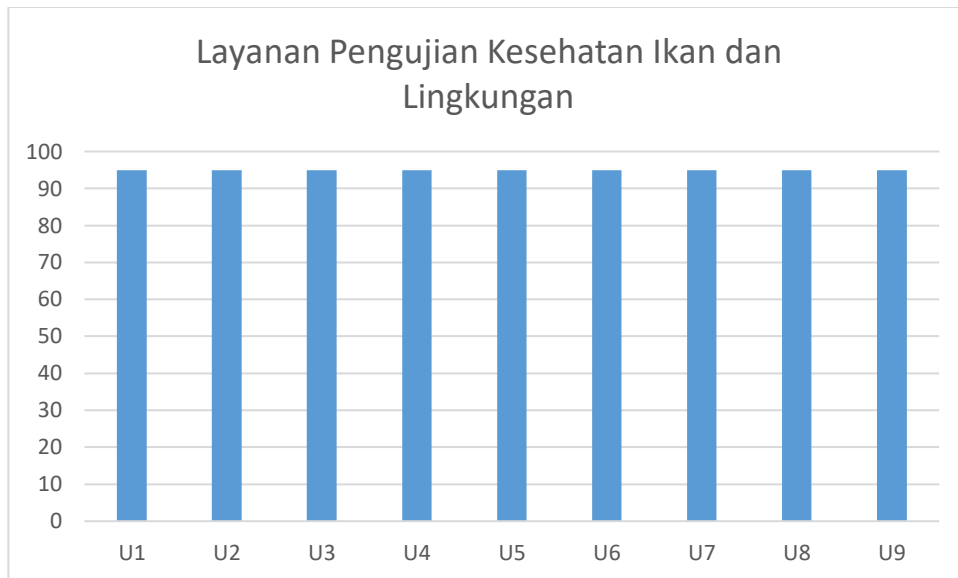
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	98.91	91.30	88.04	82.61	85.87	95.65	90.22	89.13	81.52
Kategori	A	A	B	B	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,25 (A atau sangat baik)								



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang
Pembudidayaan ikan

3. Nilai SKM Per Unsur Untuk Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Untuk Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan semua unsur bernilai baik (A). Unsur paling tinggi U4 yaitu persyaratan dengan nilai 96,62 dan terendah U2 dengan nilai 96,43
2. Untuk Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan, 6 unsur bernilai A dan 3 unsur bernilai B. Unsur paling rendah yaitu U4 dengan nilai 82,61 dan unsur paling tinggi yaitu U1 dengan nilai 98,91.
3. Untuk Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan, seluruh unsur layanan mempunyai nilai **Sangat Baik (A)**. semua bernilai 95.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, terdapat aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu unsur layanan sarana dan prasarana di laboratorium yang belum bisa mendukung pengujian yang diinginkan oleh pengguna layanan.

Secara Keseluruhan SKM layanan yaitu 91 dengan unsur tertinggi yaitu 96,4 U1 (Persyaratan dan Unsur Terendah Yaitu 86,3 (U4 Biaya / Tarif dan U9 Penanganan Pengaduan saran dan masukan)

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan berdasarkan dengan prioritas.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), yaitu pada Triwulan II tahun 2026. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Blaya / tarif	- Sosialisasi kepada pengguna baik daring maupun Offline		√			Bagian Yanblik
2	Penanganan Pengaduan saran dan masukan	- Sosialisasi kepada user dan perbaikan tindak lanjut penanganan pengaduan		√			Bagian Yanblik

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada Triwulan I tahun 2026, nilai akhir hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja BPBAP Takalar adalah **91** dan berpredikat **Sangat Baik (A)**. Nilai tersebut Menurun pada Triwulan IV tahun 2025, yaitu **92** dengan predikat **Sangat Baik (A)**.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan, mulai Januari - April 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Perikanan Budidaya Air Payau Takalar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah adalah **Tarif / biaya dan Penanganan Pengaduan**
- Rencana tindak lanjut terhadap unsur yang dinilai kurang baik, yaitu **Tarif / biaya dan Penanganan Pengaduan** direncanakan dilaksanakan pada Triwulan II tahun 2026.

Takalar, April 2026

**Kepala Balai Perikanan Budidaya Air Payau
Takalar**

Boyun Handoyo, S.Pi, M.Si