



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG**



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III

TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, karunia, dan hidayah-Nya dan kerjasama dari semua pihak yang terkait di lingkup Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 ini dapat disusun.

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi Masyarakat disamping sebagai Abdi Negara. Pelayanan Publik oleh Birokrasi Publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Melalui Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan ini. Sehingga harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Serang, 15 Oktober 2024

Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan
dan Lingkungan Serang



drh. Toha Tusihadi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1. Pelaksana SKM	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.2.1. Prosedur Pelaksanaan	6
2.2.2. Prosedur Umum.....	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	10
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	10
2.5. Penentuan Jumlah Responden	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	12
3.1. Jumlah Responden SKM.....	12
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	13
ANALISIS HASIL SKM.....	14
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut	14
4.3. Tren Nilai SKM	15
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	17
5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya.....	17
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya.....	18
5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya.....	19
KESIMPULAN.....	20
LAMPIRAN.....	21
1. Kuesioner Triwulan III Tahun 2024	21
2. Hasil Pengolahan Data	29
3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM	29
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	30



PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhn dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati konsumen adalah dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Untuk itu penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya, BPKIL Serang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang pemeriksaan hama, penyakit ikan dan lingkungannya yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perikanan Budidaya (DJPB). Untuk melaksanakan tugas tersebut, BPKIL Serang menyelenggarakan beberapa fungsi, antara lain:

- 1) Penyusunan, pemantauan, dan evaluasi rencana, program, dan anggaran, serta pelaporan;
- 2) Penyiapan metode uji hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;

- 3) Pengujian penapisan dan konfirmasi hama dan penyakit ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 4) Pelaksanaan uji profisiensi penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 5) Pelaksanaan surveilan, monitoring, deteksi dini, dan penanganan penyakit ikan;
- 6) Pengujian kelayakan mutu, khasiat, dan keamanan obat ikan;
- 7) Pelaksanaan surveilan pakan dan obat ikan;
- 8) Pelaksanaan kerjasama teknis hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 9) Pengelolaan dan pelayanan sistem informasi dan publikasi hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 10) Pelaksanaan bimbingan teknis hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya; dan
- 11) Pelaksanaan urusan ketatausahaan.

BPKIL Serang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaiknya di bidang kesehatan ikan dan lingkungan. Penerapan metode standar cara berlaboratorium yang baik dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen mutu laboratorium (SNI-ISO 17025:2017/ISO-IEC 17025:2017). Persyaratan umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang terdokumentasi secara konsisten, didukung oleh personil yang memiliki kemampuan yang tinggi dan terlatih serta sarana dan prasarana yang memadai. Dalam rangka mendukung kebijakan mutu laboratorium uji BPKIL Serang yaitu memberikan pelayanan jasa pengujian yang profesional untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, maka laboratorium uji BPKIL Serang mempunyai kewajiban untuk memberi pelayanan yang terbaik dan prima.

Survei tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan jasa pengujian oleh Laboratorium Uji BPKIL Serang perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implementasi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan adalah dengan cara mengumpulkan data survei kepuasan pelanggan melalui pengisian kuesioner yang dilakukan baik secara langsung maupun via website *lp2il.com*.

Saat ini masyarakat semakin kritis terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Untuk selain sistem pelayanan yang mudah dan jelas, kesiapan sumberdaya manusia yang kompeten dan berkomitmen tinggi juga perlu disiapkan dengan baik. Perubahan *mindset* aparatur sipil negara (ASN) dari sifat ingin dilayani menjadi sifat melayani harus terus dipupuk. Hal ini sejalan

dengan program pemerintah dalam rangka reformasi birokrasi sekaligus revolusi mental. Buruknya kinerja pelayanan publik diantaranya disebabkan tidak adanya komitmen yang tinggi serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
- 2) Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 6) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik;
- 7) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 8) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :KEP/118/M.PAN/8/ 2004 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah;

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang, serta untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan serta memberikan akses kepada para pengguna layanan untuk melakukan penilaian serta memberi saran, masukan ataupun kritikan terhadap pelayanan yang dilakukan. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan laporan ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan laboratorium.
- 3) Untuk mengetahui kinerja Aparatur pelayanan laboratorium pengujian Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Pemeriksaan Penyakit Ikan dan Lingkungan Serang.
- 4) Diperolehnya data dan informasi untuk bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 5) Sebagai sarana pengawasan oleh masyarakat pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh BPKIL Serang.
- 6) Sebagai kelengkapan data dukung implementasi sistem manajemen mutu laboratorium (SNI-ISO 17025 : 2017/ ISO-IEC 17025:2017).



PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap layanan yang diberikan oleh BPKIL Serang kepada masyarakat dari bulan Juli s.d bulan September Tahun 2024 terhadap seluruh unsur pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan layanan jasa laboratorium.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN RB Nomor: 14/KEP/M.PAN RB/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. 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. Kecepatan Respon

kecepatan respon yaitu bagaimana kecepatan dalam membuka halaman, konten pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.

7. Kemudahan

Kemudahan adalah bagaimana sistem layanan yang diberikan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan.

8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

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

9. Kualitas isi / konten

Kualitas merupakan mutu tingkat baik dan buruknya baik isi konten aplikasi layanan maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data kuesioner dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengumpulan data secara langsung yaitu ketika *stakeholder* dalam hal ini adalah pengguna jasa yang langsung berhubungan dengan BPKIL Serang, mengisi kuesioner baik melalui aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat pada perangkat pengolah data di loket pelayanan ataupun dengan metode pengisian secara langsung melalui tautan s.id/BPKIL_SKM. Selanjutnya setiap triwulan, rekapan data SKM di website diunduh untuk dihitung dan dievaluasi menggunakan pengolah data dengan program *Microsoft Excel*. Skala Penilaian setiap unsur bernilai 1 - 4, dimana nilai 1 (satu) merupakan nilai batas minimal atau Mutu Pelayanan “TIDAK PUAS” dan Nilai Maksimal yaitu 4 (empat) dengan nilai batas maksimal atau Mutu Pelayanan “SANGAT PUAS”.

2.2.1. Prosedur Pelaksanaan



Gambar 1. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.2. Prosedur Umum

Proses pengumpulan serta analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei 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. Adapun tahapan pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

1) Persiapan

- a) Rapat Internal penyusunan kuisisioner, pada tahap ini diminta masukan dari customer.
- b) *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
 - Untuk respon pelanggan (*customer*) terhadap pelayanan laboratorium uji dibuat kuisisioner yang berisi tentang kepuasan atau ketidakpuasan *customer*
 - Kuisisioner disampaikan langsung kepada pelanggan maupun secara *offline* atau tidak langsung.

2) Penyiapan Bahan

a) Kuisisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b) Bagian dari Kuisisioner

Bagian Kuisisioner secara umum terbagi dalam :

- Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

- Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisa profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

- Bagian Ketiga

Pengukuran kepuasan pelanggan diukur terhadap beberapa unsur yaitu:

Tabel 1. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur	Pertanyaan
1.	Persyaratan	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
3.	Waktu Penyelesaian	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana menurut anda tentang tarif pemeriksaan sampel di lab?
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
6.	kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi,	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

	unduh/unggah) dari aplikasi	
7.	Kemudahan dalam penggunaan fitur	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?
8.	Layanan konsultasi dan pengaduan	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
9.	Kualitas isi/konten	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?

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, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat persepsi kualitas pelayanan

Nilai	Persepsi
1	Tidak Baik/Tidak Mudah/Lambat
2	Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Cepat
3	Baik/Mudah/Cepat
4	Sangat Baik

Pelanggan memberikan nilai dengan skala 1 sampai dengan 4 pada setiap unsur pertanyaan yang diberikan.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Puas/Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Cukup Puas/Baik
3,0664 – 3,2532	76,61 – 88,30	B	Puas/Baik
3,26 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Puas/Baik

4) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan laboratorium uji pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://s.id/BPKIL_SKM pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. *Timeline* pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	3 Hari
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2024	90 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	5 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Oktober 2024	5 Hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017

Tabel 5. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 88 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 6. Jumlah Responden SKM Triwulan III berdasarkan karakteristik

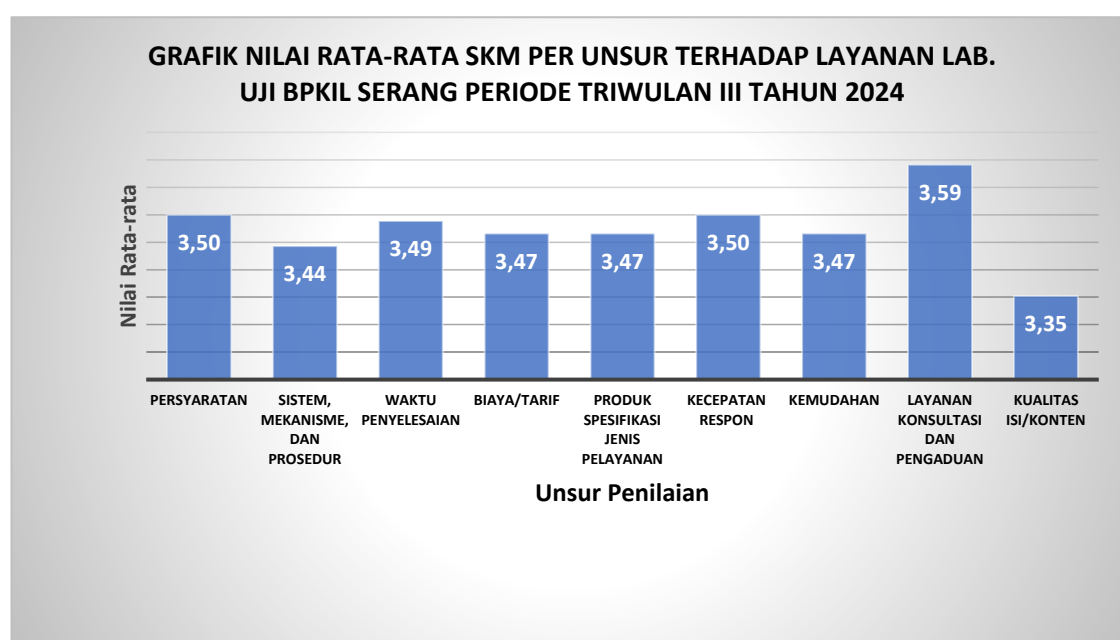
NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	25%
		PEREMPUAN	70	96%
2	USIA	< 25 TAHUN	1	1%
		25 s/d 45 TAHUN	78	107%
		45 s/d 60 TAHUN	9	12%
		> 60 TAHUN	0	0%
3	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	1	1%
		D3	1	1%
		S1	69	95%
		S2	17	23%
		S3	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	2	3%
		TNI/POLRI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	79	108%
		WIRAUSAHA	0	0%
		P.UKPP	5	7%
		PELAJAR / MAHASISWA	2	3%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi satu pintu yang telah disediakan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui Tools Survei Kepuasan Masyarakat (Susan KKP) dan diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 7. Nilai Rerata SKM Triwulan III berdasarkan per unsur layanan

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	308	303	307	305	305	308	305	316	295
Jumlah Responden	88	88	88	88	88	88	88	88	88
IKM per unsur = <u>total nilai</u> <u>per unsur</u> jumlah responden	308/88 = 3,50	303/88 = 3,44	307/88 = 3,49	305/88 = 3,47	305/88 = 3,47	308/88 = 3,5	305/88 = 3,47	316/88 = 3,59	295/88 = 3,35
Total nilai semua unsur	308+303+307+305+305+308+305+316+295=2752								
Skor SKM	86,87								



**B A B
IV**

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2024 lingkup BPKIL Serang, unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah Layanan Konsultasi dan Pengaduan (U8) dengan capaian sebesar 3,59. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat atau pengguna jasa menilai layanan konsultasi serta mekanisme pengaduan yang tersedia telah berjalan dengan baik. Hal ini mencerminkan bahwa saluran komunikasi yang disediakan oleh BPKIL Serang mudah dijangkau, jelas alurnya, serta mampu menampung aspirasi, pertanyaan, maupun keluhan dengan respons yang tepat.

Capaian tersebut juga menggambarkan adanya tingkat kepercayaan yang cukup tinggi dari pengguna jasa terhadap kesiapan petugas dalam memberikan informasi maupun tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan. Dengan kata lain, layanan konsultasi dan pengaduan tidak hanya dipandang sekadar formalitas, tetapi benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Kondisi ini menjadi indikator positif bahwa BPKIL Serang telah berhasil menjaga keterbukaan, transparansi, serta komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Analisa data selanjutnya yaitu pada unsur Kualitas Isi/Konten (U9) dari aplikasi sistem layanan yang memperoleh nilai sebesar 3,35, sekaligus menjadi nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Unsur ini menggambarkan bahwa masih diperlukan perbaikan dalam penyajian informasi yang tersedia, baik dari segi kelengkapan, keakuratan, maupun keterbaruan data. Nilai ini juga menunjukkan bahwa sebagian responden merasa aplikasi yang disajikan masih diperlukan pembaharuan terkait yang informasi yang mudah dipahami, serta relevan dengan pelayanan yang diberikan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Triwulan III tahun 2024, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan

publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

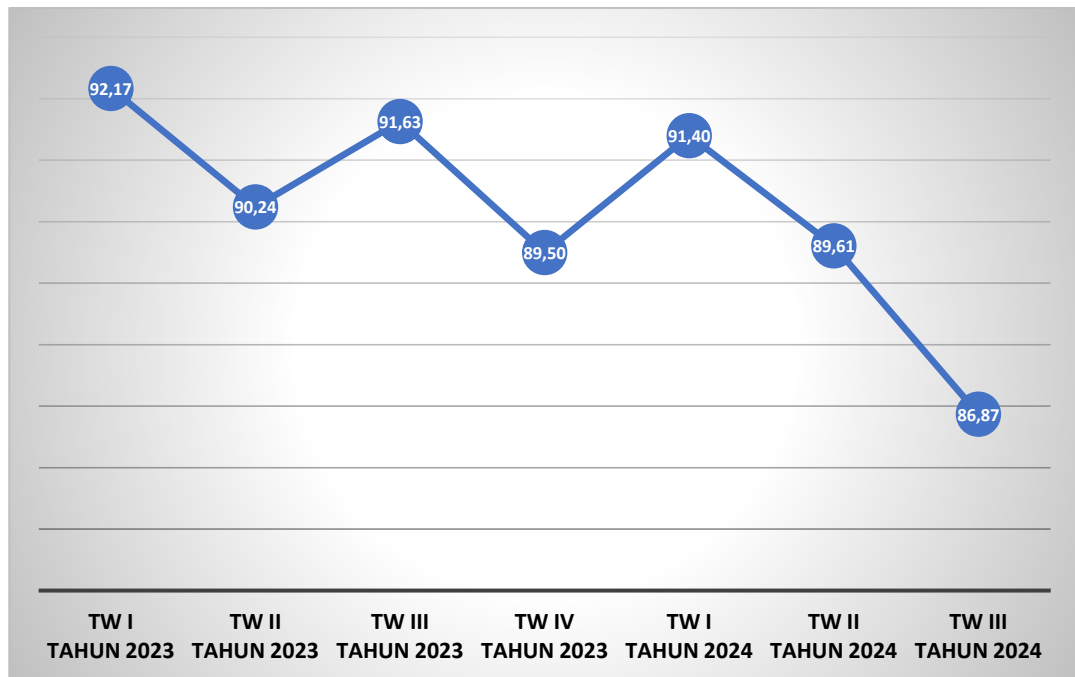
Tabel 8. Rencana tindaklanjut pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2024	TW 2 2024	TW 3 2024	TW 4 2024	
1.	Layanan Kualitas Isi / Konten (U9)	Melakukan update Aplikasi Smart PRIMA dalam menudukung pelayanan publik yang responsif kepada pengguna jasa				V	Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang

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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 1. Tren Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan I Tahun 2023 sampai Triwulan III Tahun 2024



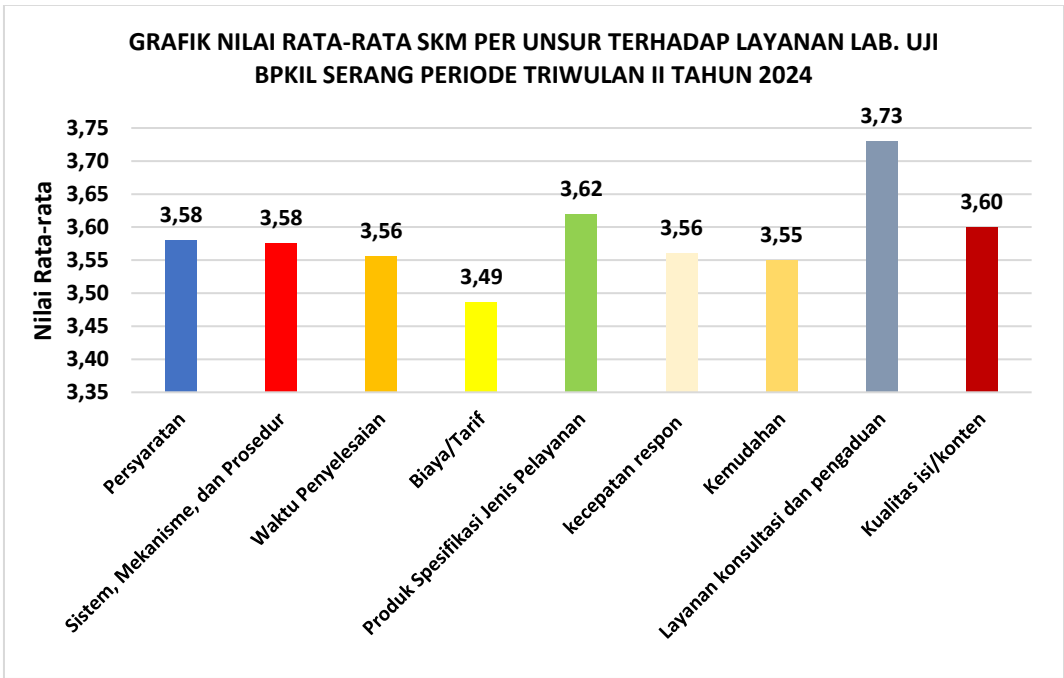


HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya

Tabel 9. Nilai Rerata SKM Triwulan II berdasarkan per unsur layanan

Aspek	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,58	3,58	3,56	3,49	3,62	3,56	3,55	3,73	3,60
Katgeori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Rerata IKM Unit Layanan x 25	89,61								



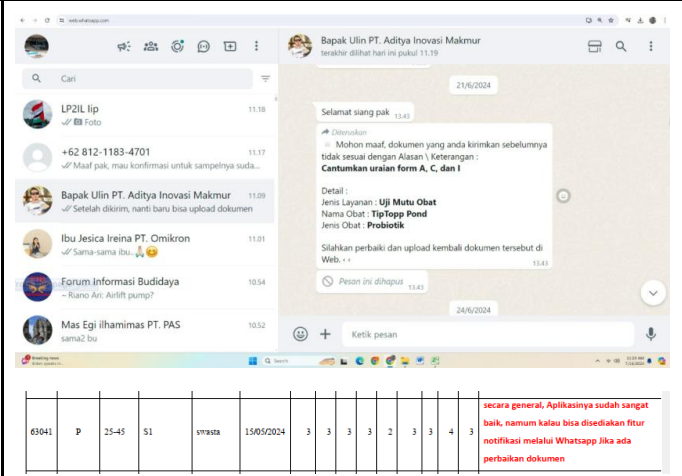
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya

Tabel 10. Tabel rencana tidanklanjut SKM Triwulan II berdasarkan per unsur layanan

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2024	TW 2 2024	TW 3 2024	TW 4 2024	
1.	Kemudahan (U7)	Melakukan pembaharuan secara terporgram terkait dengan penggunaan aplikasi layanan publik BPKIL Serang yaitu yaitu layanan Smart PRIMA dalam rangka memudahkan pengguna jasa dalam menggunakan aplikasi tersebut			V		Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang

5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya

Tabel 11. Tabel realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya (Triwulan II)

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Melakukan pembaharuan secara terporgram terkait dengan penggunaan aplikasi layanan publik BPKIL Serang yaitu yaitu layanan Smart PRIMA dalam rangka memudahkan pengguna jasa dalam menggunakan aplikasi tersebut.	Saran dari salah satu pengguna jasa layanan obat ikan terkait dengan penggunaan aplikasi smart prima yaitu disediakan fitur notifikasi melalui Whatsapp Jika ada perbaikan dokumen. Dan terkait masukan tersebut, Tim BPKIL Serang telah melakukan pembaharuan aplikasi sehingga ketika dokumen teknis ada perbaikan, Pengguna jasa akan mendapatkan pesan via Whatsapp secara otomatis dari sistem untuk segera melakukan perbaikan dokumen obat ikan.	 Perbaikan terkait pembaharuan Aplikasi Smart PRIMA telah ditindaklanjuti pada tanggal 21 Juni 2024 berdasarkan hasil masukan dan saran pada tanggal 15 Mei 2025	-



KESIMPULAN

1. Nilai rerata indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di laboratorium uji BPKIL Serang periode Triwulan III Tahun 2024 sebesar **86,87** dengan persepsi **Baik / Puas**
2. Unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah Kualitas Isi/Konten (U9) dengan nilai 3,35
3. Unsur dengan nilai tertinggi memperoleh nilai 3,64 yaitu unsur Layanan Pengaduan dan Konsultasi (U8)
4. Telah dilaksanakan realisasi tindaklanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada rencana tindaklanjut triwulan sebelumnya
5. Dalam menghitung indeks kepuasan pelanggan, BPKIL melakukan pertanyaan yang mewakili penilaian dari 9 variabel yang akan membentuk nilai kepuasan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Triwulan III Tahun 2024

ID	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir ?	Pekerjaan	Tanggal pengisian kuisisioner	U1	U1	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Berikan saran anda untuk perkembangan kami
88671	L	<25	SMA	pelajar	30/09/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik
87523	P	25-45	S2	swasta	25/09/2024	4	3	4	4	3	3	3	4	4	Terus jaga pelayanan BPKIL Serang
87501	P	25-45	S1	swasta	25/09/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya cukup responsif
87499	P	25-45	S1	swasta	25/09/2024	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan responnya
87105	P	25-45	S1	swasta	25/09/2024	4	4	4	3	3	3	4	4	4	Lebih diperjelas lagi karena kami masih baru
87104	P	25-45	S1	swasta	25/09/2024	4	4	4	3	3	4	4	3	3	Tidak ada komplek
86617	P	25-45	S1	swasta	23/09/2024	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Labnya sudah dapat mengakomodir seluruh parameter pengujian
86616	P	46-60	S1	swasta	23/09/2024	4	4	4	3	3	4	3	4	3	Segi pelayanan sudah sangat baik

86615	P	25-45	S1	swasta	23/09/2024	3	4	4	3	4	4	4	4	3	Pelayanan sudah baik
86614	P	46-60	S1	swasta	23/09/2024	3	4	4	4	4	4	3	3	4	Hasil uji nyali akurat
86179	P	25-45	S1	swasta	23/09/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih atas pelayanannya
85992	L	46-60	S1	P.UKKP	23/09/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, mantap
85991	L	25-45	S1	swasta	23/09/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada. Makasih
85922	P	25-45	S1	swasta	21/09/2024	4	4	4	3	3	4	3	4	4	Pelayanannya terus ditingkatkan
85921	P	25-45	S1	swasta	21/09/2024	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Terus Tingkatkan pelayanannya
85888	P	25-45	S1	swasta	20/09/2024	3	3	3	4	3	3	3	3	3	ada konsultasi by wa
85887	P	25-45	S1	swasta	20/09/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mungkin ada konsultasi by WA
85832	P	25-45	S1	swasta	20/09/2024	4	3	4	4	3	4	3	4	3	saya pribadi sudah puas dengan pelayanan
85706	P	25-45	S1	swasta	19/09/2024	4	4	3	3	4	4	4	3	3	Sudah baik dari segala aspek
85696	P	25-45	S1	swasta	19/09/2024	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Petugasnya sangat informatif, terima kasih
85694	P	25-45	S1	swasta	19/09/2024	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Singkat padat jelas

85692	P	25-45	S1	swasta	19/09/2024	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Pertahankan seluruh pelayanannya
85462	P	25-45	S1	swasta	19/09/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bisa di aturkan untuk direct konsultasi tidak melewati app. by wa atau phone.
85333	P	46-60	S1	swasta	18/09/2024	4	4	4	4	3	4	3	3	4	Kalau dari saya tidak ada
85329	P	46-60	S2	swasta	18/09/2024	3	4	3	3	4	4	4	4	3	Keep up KKP
85328	P	25-45	S2	swasta	18/09/2024	3	3	4	3	3	3	4	4	3	Dengan adanya WA Gateway dan Si Prima layanan jadi lebih simpel dan jelas. Agar verifikasi teknis dokumen bisa lebih cepat.
85123	P	25-45	S1	swasta	18/09/2024	4	4	4	4	3	3	3	4	4	Konsultasi melalui Whatsaap petugasnya sangat ramah dan menjelaskannya sudah cukup baik
85120	P	25-45	S1	swasta	18/09/2024	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Petugas di BPKIL Serang ramah
85115	P	25-45	D3	swasta	18/09/2024	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Pelayanan yang bagus, cepat dan sangat membantu
85030	P	25-45	S2	swasta	17/09/2024	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Proses pengujian tidak ribet
85029	P	25-45	S1	swasta	17/09/2024	4	3	4	4	4	4	4	4	4	KKP THE BEST
84785	P	25-45	S2	swasta	17/09/2024	4	4	4	3	4	4	3	4	3	Oke banget sarannya
84733	P	25-45	S2	swasta	16/09/2024	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Area bermain anak ternyata ada di BPKIL Serang, keren banget
84652	P	25-45	S2	swasta	14/09/2024	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pak Rifky orangnya sangat ramah sebagai costumer service

84585	L	46-60	S2	pns	13/09/2024	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Tidak ada masukan
84572	P	25-45	S1	pns	13/09/2024	3	4	3	4	4	3	3	4	4	Tidak ada komplek
84545	L	25-45	S1	swasta	13/09/2024	3	4	4	3	4	4	3	3	4	Pelayanan sangat memuaskan, semoga dapat dipertahankan
84486	P	25-45	S2	swasta	12/09/2024	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Pelayanan sudah baik
84485	P	25-45	S2	swasta	12/09/2024	3	4	3	3	4	4	3	3	3	Pelayanan Selalu optimal dan sangat membantu
84326	P	46-60	S2	swasta	12/09/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Media informasi di website dapat menjelaskan semuanya
84297	P	25-45	S2	swasta	11/09/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan BPKIL Serang
84295	L	25-45	S1	swasta	11/09/2024	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Keren dan pertahankan
84294	L	25-45	S2	swasta	11/09/2024	3	3	3	3	4	4	3	4	4	Oke sudah baik
84293	L	25-45	S2	swasta	11/09/2024	3	3	3	3	4	4	3	4	4	Oke sudah baik
84292	L	25-45	S1	swasta	11/09/2024	3	4	4	3	4	3	4	4	4	Pelayanan sangat baik
84291	L	25-45	S1	swasta	11/09/2024	3	4	4	3	4	3	4	4	4	Pelayanan sangat baik
83926	P	25-45	S1	swasta	10/09/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terima kasih atas pelayanannya

83892	P	25-45	S1	swasta	10/09/2024	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Harus ditingkatkan pelayanannya
83720	P	25-45	S1	swasta	09/09/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep Up the Service Better
83715	L	25-45	S1	swasta	09/09/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan tepat waktu, petugas handal dan ramah
83465	P	25-45	S1	swasta	06/09/2024	4	3	4	4	4	3	3	3	4	semoga BPKIL semakin solid
83462	P	25-45	S1	swasta	06/09/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Prosedur pelayanan sangat mudah dipahami, tetap dipertahankan
82595	P	25-45	S1	swasta	02/09/2024	3	3	4	3	4	4	3	4	4	Pelayanan sudah sesuai dan petugas sangat cepat tanggap
81870	P	25-45	S1	swasta	27/08/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semangat BPKIL Serang
81664	P	25-45	S1	swasta	26/08/2024	4	3	4	3	4	4	3	4	4	Sudah cukup baik
81650	P	25-45	S1	swasta	26/08/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan Sudah cukup baik
81301	L	25-45	S1	swasta	23/08/2024	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Sebelum pengisian formulir, harus dicek dahulu nama produk, apakah ada kesamaan atau tidak. Terimakasih
81199	P	25-45	S2	swasta	23/08/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah OK bu/pak
80339	P	25-45	S1	swasta	19/08/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih Bapak/Ibu
80338	P	25-45	S1	swasta	19/08/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih Pak/Bu

80212	P	25-45	S1	P.UKKP	16/08/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep up the service better
80199	P	25-45	S1	P.UKKP	16/08/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep the service better
79897	P	25-45	S1	swasta	14/08/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dalam pelayanan
79543	P	25-45	S1	swasta	12/08/2024	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Semoga menjadi lebih baik lagi
79215	L	25-45	S1	swasta	08/08/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus lancar dan aman
77912	P	25-45	S1	swasta	30/07/2024	4	3	3	4	3	4	3	4	3	sudah baik, semoga bisa lebih disederhanakan lagi langkah2 nya, misalnya dengan hanya mengisi di website saja. terimakasih
77911	P	25-45	S1	swasta	30/07/2024	3	3	3	4	3	4	3	4	3	sudah baik, semoga bisa lebih disederhanakan lagi langkah2 nya, misalnya dengan hanya mengisi di website saja. terimakasih
77843	L	25-45	S1	swasta	29/07/2024	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Fast response sekali baik adminnya dan aplikasinya. Terimakasih sdh mempermudah para pengusaha dalam mengajukan registrasi
77399	P	25-45	S1	swasta	25/07/2024	4	3	3	4	4	4	3	4	3	Tim Lab LP2IL selalu respon cepat dan bersedia diskusi vi zoom. Terimakasih banyak
77398	P	25-45	S1	swasta	25/07/2024	4	3	3	4	4	3	3	4	3	Respon sangat cepat, bisa diskusi via zoom dll bersedia. Terimakasih banyak
77120	P	25-45	S1	swasta	24/07/2024	3	3	3	3	3	4	3	4	3	petugas sangat responsif dan solutif

76990	P	25-45	S1	swasta	23/07/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik, petugas juga merespon dengan cepat ketika ada kendala. Tetap dipertahankan
76988	P	25-45	S1	swasta	23/07/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sesuai dengan nama aplikasinya, sangat Prima.
76965	P	25-45	S2	P.UKKP	23/07/2024	4	3	3	3	3	3	3	3	3	semoga dapat terus ditingkatkan mengenai kecepatan layanan, terimakasih
76882	P	25-45	S1	swasta	22/07/2024	3	3	3	4	3	3	3	3	3	agar semakin ditingkatkan
76798	L	46-60	S1	swasta	22/07/2024	3	3	4	4	3	3	3	4	3	Pelayanan dapat lebih ditingkatkan untuk memudahkan pengguna layanan
76797	L	46-60	S1	swasta	22/07/2024	3	3	4	4	3	3	3	4	3	Pelayanan dapat lebih ditingkatkan untuk memudahkan pengguna layanan
76637	P	25-45	S1	swasta	19/07/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep the service time up
75816	P	25-45	S1	swasta	15/07/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih BPKIL Serang
75815	P	25-45	S1	swasta	15/07/2024	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Terima kasih atas pelayanannya
75798	L	25-45	S2	pelajar	15/07/2024	4	4	2	3	3	4	4	4	4	Terima Kasih uji mutunya
75520	P	25-45	S1	P.UKKP	12/07/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep the Service Speed Up
75287	P	25-45	S1	swasta	10/07/2024	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik
75286	P	25-45	S1	swasta	10/07/2024	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik.

74892	P	25-45	S1	swasta	08/07/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep the service up
73971	P	25-45	S1	swasta	01/07/2024	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Mohon semakin ditingkatkan pelayanannya untuk semakin lebih baik lagi.
73969	L	25-45	S1	swasta	01/07/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan baik dan prima ini perlu dan selalu dipertahankan
73967	P	25-45	S1	swasta	01/07/2024	4	4	4	3	4	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik

2. Hasil Pengolahan Data

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,50
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44
U3	Waktu Penyelesaian	3,49
U4	Biaya/Tarif	3,47
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47
U6	kecepatan respon	3,50
U7	Kemudahan	3,47
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,59
U9	Kualitas isi/konten	3,35
Nilai Mutu Pelayanan		3,475
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		86,87
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Pelayanan BPKIL Serang		Baik

3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM

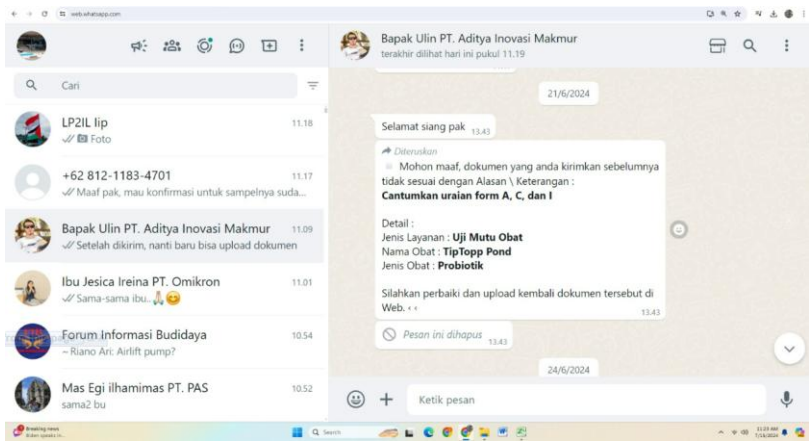


Gambar 1. Layanan Konsultasi Pengujian Obat Ikan



Gambar 2. Layanan Penerimaan Sampel Uji

4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukkan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut)



63041	P	25-45	S1	swasta	15/05/2024	3	3	3	3	2	3	3	4	3	secara general, Aplikasinya sudah sangat baik, namum kalau bisa disediakan fitur notifikasi melalui Whatsapp Jika ada perbaikan dokumen
-------	---	-------	----	--------	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Perbaikan terkait pembaharuan Aplikasi Smart PRIMA telah ditindaklanjuti pada tanggal 21 Juni 2024 berdasarkan hasil masukan dan saran pada tanggal 15 Mei 2025