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

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II
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 II 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.

MeIalui 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. Sehinga 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, 16 Juli 2024

Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan

dan Lingkungan Serang

drh. Toha Tusihadi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **ii**
PENDAHULUAN **4**
1.1. Latar Belakang 4
1.2. Dasar Hukum 6
1.3. Maksud dan Tujuan 7
PENGUMPULAN DATA SKM **8**
2.1. Pelaksana SKM 8
2.2. Metode Pengumpulan Data 9
2.2.1. Prosedur Pelaksanaan **9**
2.2.2. Prosedur Umum **10**
2.3. Lokasi Pengumpulan Data 13
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM 13
2.5. Penentuan Jumlah Responden 14
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **15**
3.1. Jumlah Responden SKM 15
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 16
ANALISIS HASIL SKM **17**
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 17
4.2. Rencana Tindak Lanjut 17
4.3. Tren Nilai SKM 18
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **20**
5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya 20
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya 21
5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya **22**
KESIMPULAN **23**
LAMPIRAN **24**
1. Kuesioner Triwulan II Tahun 2024 24
2. Hasil Pengolahan Data 31
3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM 31
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut) 32

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur 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 *maindset* 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 masyrakat;
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 pelekansanaan 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).

BAB II

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 April s.d bulan Juni 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 bagaiman kecapatan 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**

   Kualitas merupakan mutu tingkat baik dan buruknya baik isi konten aplikasi layanan mamupun 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 kuisioner, 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 kuisioner yang berisi tentang kepuasan atau ketidakpuasan *customer*
      - Kuisioner disampaikan langsung kepada pelanggan maupun secara *offline* atau tidak langsung.

2) Penyiapan Bahan
   a) Kuisioner

      Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
   b) Bagian dari Kuisioner

      Bagian Kuesioner secara umum terbagi dalam :
      - Bagian Pertama

        Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner 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 – 1,75	10 – 50	D	Tidak Puas/Baik
1,76 – 2,50	50,10 – 70,00	C	Cukup Puas/Baik
2,51 – 3,25	70,10 – 85,00	B	Puas/Baik
3,26 – 4,00	85,10 – 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	April 2024	3 Hari
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2024	90 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	5 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Juli 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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 73 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 6. Jumlah Responden SKM Triwulan II berdasarkan karakteristik

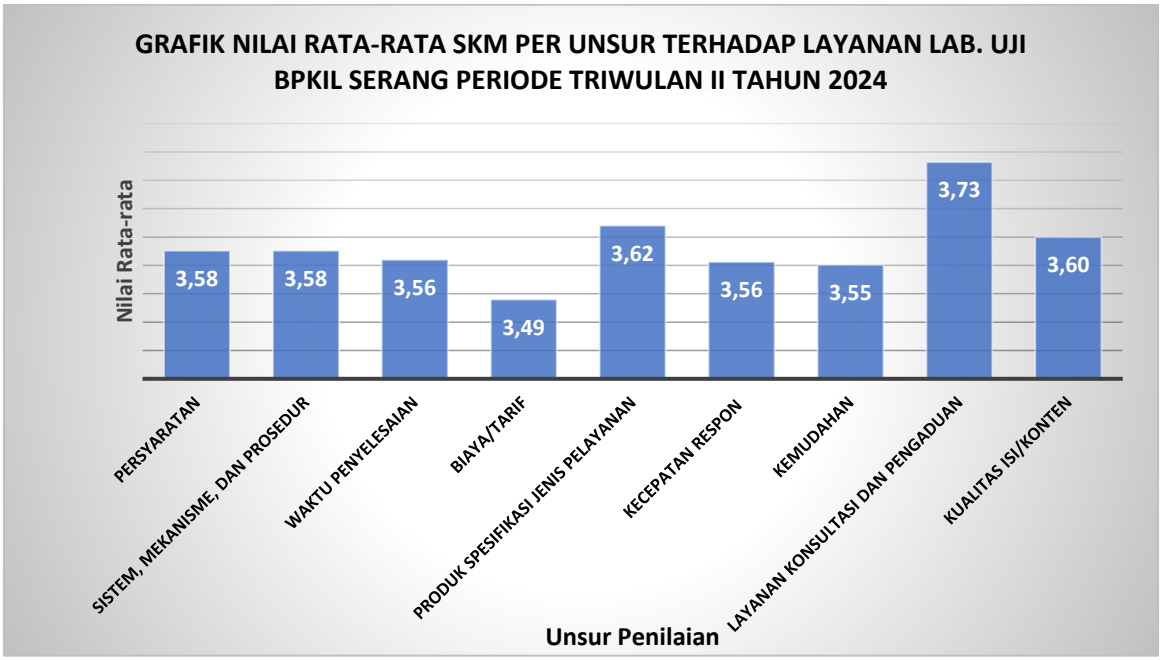
NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	25%
		PEREMPUAN	55	75%
2	USIA	< 25 TAHUN	1	1%
		25 s/d 45 TAHUN	64	88%
		45 s/d 60 TAHUN	8	11%
		> 60 TAHUN	0	0%
3	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	2	3%
		D3	2	3%
		S1	60	82%
		S2	9	12%
		S3	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	4	5%
		TNI/POLRI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	64	88%
		WIRAUSAHA	0	0%
		P.UKPP	3	4%
		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 II berdasarkan per unsur layanan

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	261	261	260	255	264	260	259	272	263
Jumlah Responden	73	73	73	73	73	73	73	73	73
IKM per unsur = total nilai per unsur jumlah responden	261/73 =3,58	261/73 =3,58	260/73 =3,56	255/73 =3,49	264/73 =3,62	260/73 =3,56	259/73 =3,55	272/73 =3,73	263/73 =3,6
Total nilai semua unsur	261+261+260+255+264+260+259+272+263=2355								
Skor SKM Total	**89,61**								



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Terkait dengan pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2024 lingkup BPKIL Serang, Unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Layana Konsultasi dan Pengaduan (U8) yang memperoleh nilai sebesar 3,73. Nilai capaian tersebut memperlihatkan bahwa Penyajian data Informasi maupun infografis baik melalui media cetak maupun media elektronik yang disajikan oleh BPKIL Serang menampilkan kualitas terbaik serta mudah dipahami oleh pengguna jasa yang ada di BPKIL Serang dalam rangka pengujian bidang penyakit ikan, lingkungan budidaya, residu dan kontaminan, serta pengujian pakan dan obat ikan memberikan kemudahan kepada pengguna jasa terkait persayaratan administratif serta pengajuan sampel yang diujikan. Selain itu BPKIL Serang terus memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

Analisa data selanjutnya yaitu unsur biaya/tarif (U4) dengan nilai 3,49 memperoleh nilai terendah dari unsur lainnya. Tarif yang berlaku di Lab. Uji BPKIL Serang kerap kali dipertanyakan bahkan dikeluhkan sejumlah besar customer kepada pihak Manajaerial Lab Uji ketika mengajukan sampel. Sehingga Manajerial menjelaskan kepada Customer secara transparansi bahwa tarif pengujian semuanya murni mengacu pada PP No. 85 Tahun 2021 tentang jenis dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Kementerian Kelautan dan Perikanan tanpa adanya biaya tambahan sedikitpun diluar dari Peraturan resmi yang berlaku.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Triwulan II 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.

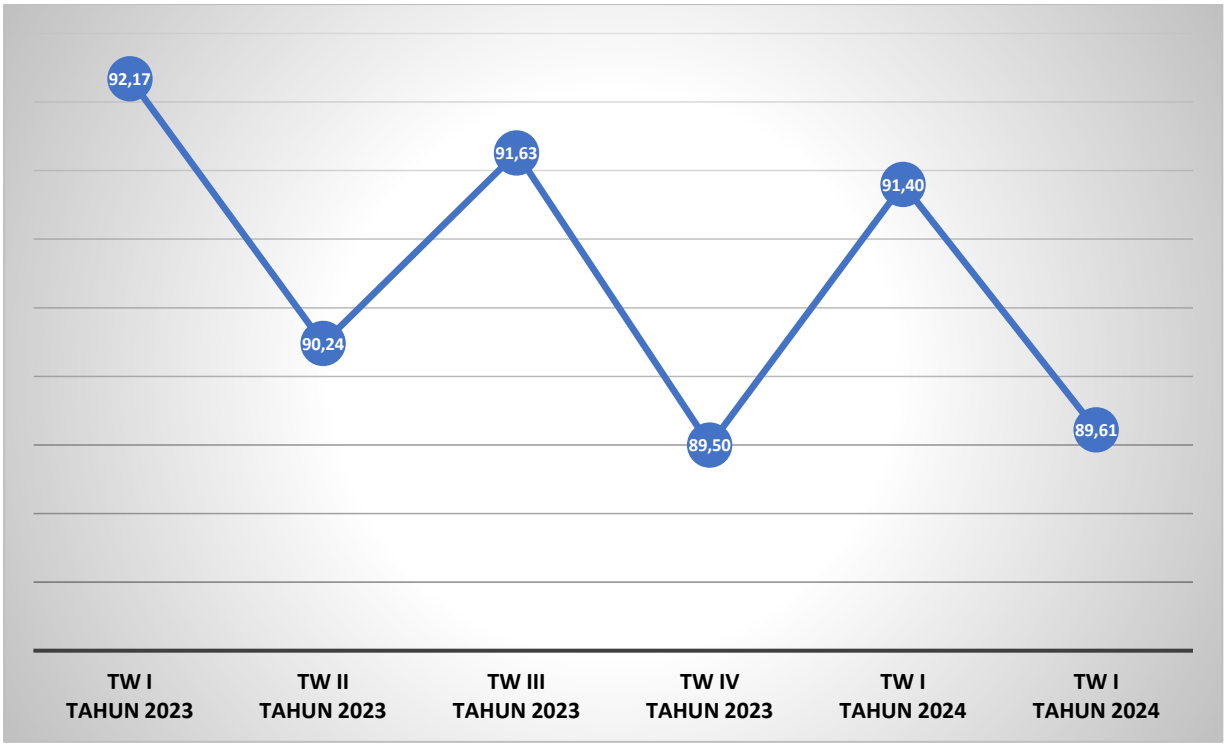
Tabel 8. Rencana tindaklanjut pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2024	TW 2 2024	TW 3 2024	TW 4 2024	
1.	**Kemudahan**	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**

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 II Tahun 2024



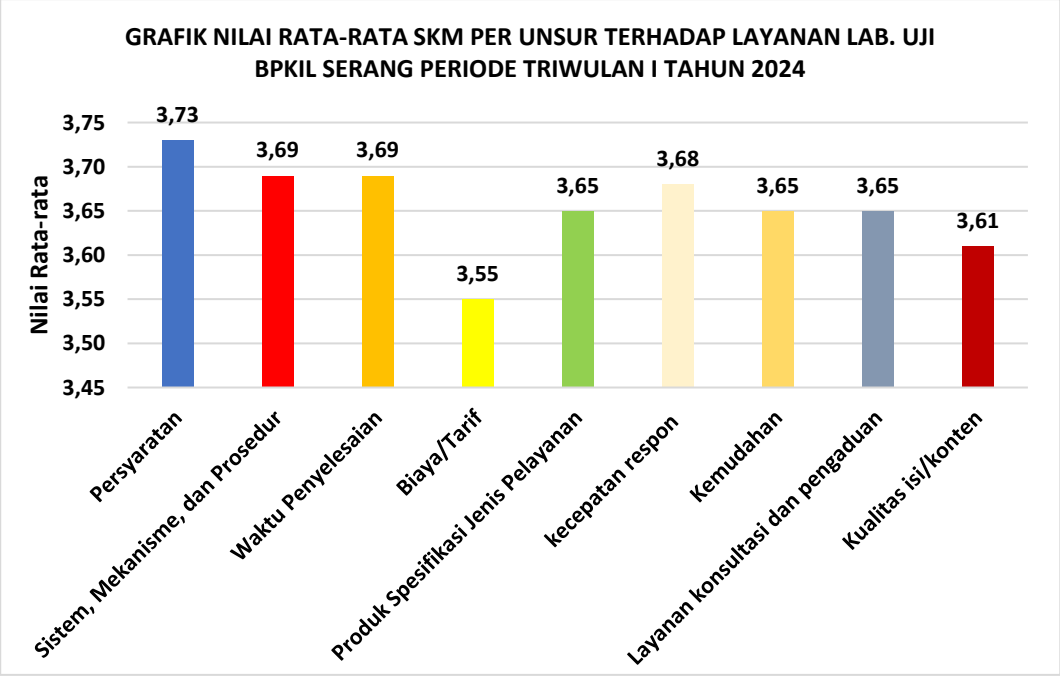
BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya

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

Aspek	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,73	3,69	3,69	3,55	3,65	3,68	3,65	3,65	3,61
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	**91,40**								



5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya

Tabel 10. Tabel rencana tidanklanjut SKM Triwulan I 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.	**Biaya / Tarif**	Melalui kegiatan rutin monitoring, surveilan, emergency respon, serta laboratorium keliling bidang kesehatan ikan dan lingkungan ke sentra pembudidaya kecil hingga besar. Laporan Hasil Uji dari kegiatan tersebut bersifat gratis dan dapat disampaikan kepada Pembudidaya	**V**				**Tim Monitoring dan Surveilan**

5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya

Tabel 11. Tabel realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Melalui kegiatan rutin monitoring, surveilan, emergency respon, serta laboratorium keliling bidang kesehatan ikan dan lingkungan ke sentra pembudidaya kecil hingga besar. Laporan Hasil Uji dari kegiatan tersebut bersifat gratis dan dapat disampaikan kepada Pembudidaya	Pelaksanaan kegiatan monitoring, surveilan, emergency respon, serta laboratorium keliling saat ini terus dilakukan dalam rangka pemantauan status kesehatan dan lingkungan di wilayah kerja Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang. Laporan Hasil Uji dari kegiatan tersebut sebagai database kegiatan BPKIL Serang juga disampaikan kepada pembudidaya berdasarkan lokasi target pemataan penyakit ikan dan lingkungan budidaya.		-

KESIMPULAN

1. Nilai rerata indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di laboratorium uji BPKIL Serang periode Triwulan II Tahun 2024 sebesar **89,60** dengan persepsi **Sangat Baik / Sangat Puas**
2. Unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 3,49
3. Unsur dengan nilai tertinggi memperoleh nilai 3,64 yaitu unsur Kualitas isi/konten (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 II Tahun 2024

ID	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir ?	Pekerjaan	Tanggal pengisian kuisioner	U1	U1	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Berikan saran anda untuk perkembangan kami
73342	P	25-45	S1	swasta	28/06/2024	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Bagus di pertahankan dna di tingkatkan pelayanannya terutama di lab
73033	L	25-45	S1	swasta	28/06/2024	4	3	4	4	4	3	4	4	4	ruangan pelayanan sangat memadai
73009	P	25-45	S1	swasta	28/06/2024	4	4	4	3	3	3	4	4	4	Bagus, ada area bermain anak
72986	L	25-45	S1	swasta	28/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BPKIL merupakan pelayanannya sdh cukup bagus
72887	P	25-45	S1	swasta	28/06/2024	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk lama pelaksanaan uji sebetulnya sudah sesuai dengan yang disampaikan, terimakasih terkait revisi form kadang untuk sampai di tahap pemeriksaan ke pemeberitahuan hasil revisinya kalau bisa lebih dipercepat lagi terimakasih

72858	P	25-45	S1	swasta	28/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	3	4	BPKIL merupakan laboratorium terbaik bidang kesehatan ikan dan lingkungan
72770	P	25-45	S1	swasta	27/06/2024	3	2	3	4	3	4	3	4	4	Always serving the best
72718	P	25-45	S1	swasta	27/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik.
71698	P	25-45	S1	swasta	25/06/2024	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Semuanya sudah baik
71642	P	25-45	S1	swasta	25/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan cepat tanggap
71639	P	25-45	S1	swasta	25/06/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanan prima nya dan tetap pertahankan
71336	P	25-45	S1	swasta	25/06/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Petugasnya ramah,baik,dan menjawab pertanyaan dengan baik
71322	P	25-45	S1	swasta	25/06/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanan prima nya dan tetap pertahankan
71011	P	46-60	S1	swasta	25/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup baik, pelayanan yang diberikan sangat responsif
70818	P	25-45	S1	swasta	24/06/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanannya cukup sigap
70785	P	25-45	S1	swasta	24/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan kesigapan dan kemudahan pelayanan
70771	P	25-45	S1	swasta	24/06/2024	4	4	3	3	4	4	4	4	3	oke, tidak ada kritik

70625	P	25-45	S1	swasta	24/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih di tingkatkan lagi pelayanannya
70073	P	25-45	S1	swasta	21/06/2024	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik lagi
70067	P	25-45	S1	swasta	21/06/2024	4	3	3	4	4	4	4	4	4	bagus bagus bagus
70050	L	46-60	S1	swasta	21/06/2024	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Konsultasi sangat gercep,ts
69994	L	25-45	S2	swasta	21/06/2024	3	4	3	3	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah memuaskan
69992	P	25-45	S2	pns	21/06/2024	3	3	4	3	4	3	4	4	4	Pelayanannya bagus, semoga bisa terus dipertahankan
69908	L	25-45	S1	swasta	21/06/2024	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Call Canternya sangat memuaskan
69904	P	25-45	S1	swasta	21/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Akses layanan di bpkil serang sangat cepat,tks
69873	L	25-45	D3	swasta	20/06/2024	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Sesuai SOP, mantap
69804	P	25-45	S1	swasta	20/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat mudah difahami
69779	P	25-45	S1	swasta	20/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terima kasih bapak ibu
69690	L	25-45	S2	swasta	20/06/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	3	Terus pertahankan Tim BPKIL
69599	P	25-45	S2	swasta	20/06/2024	3	3	4	4	3	3	3	4	4	BPKIL Serang pelayanannya tidak perlu dipertanyakan lagi, sangat baik

69543	P	25-45	S1	swasta	20/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Sangat baik dari segala aspek
69372	P	46-60	S2	swasta	19/06/2024	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Semuanya sudah baik
69311	L	25-45	S2	pns	19/06/2024	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Pelayanannya sangat memadai
69200	L	25-45	S1	swasta	19/06/2024	3	4	4	3	4	4	3	3	4	Keren BPKIL SERANG
69025	L	25-45	S1	pns	19/06/2024	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik sekali
68864	L	25-45	SMA	P.UKKP	14/06/2024	3	4	3	3	4	4	3	3	3	tidak ada masukan krn sudah bagus
68862	L	46-60	S2	pns	14/06/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	4	terimakasih atas pelayanannya
68861	P	25-45	S2	swasta	14/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Metode pengujiannya sangat modern
68835	P	25-45	S1	swasta	14/06/2024	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Terima kasih Bapak/Ibu
68833	P	25-45	SMA	pelajar	14/06/2024	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Tidak ada kritik
68832	P	25-45	S2	swasta	14/06/2024	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Kantornya cukup nyaman
68825	P	25-45	S1	swasta	14/06/2024	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Tidak ada masukan
68572	P	25-45	S1	swasta	14/06/2024	4	4	3	3	4	4	3	4	4	Pertahankan sikap yang sudah baik.
68277	P	25-45	S1	swasta	13/06/2024	3	3	3	3	3	3	3	4	4	aplikasi dan petugas pelayanan sangat baik

67920	P	25-45	S1	swasta	12/06/2024	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Always serving the best for fisheries drug
67483	L	25-45	S1	swasta	11/06/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah bagus. Mungkin untuk nama produk perlu dicek diawal proses, agar jika ada masalah kesamaan nama, bisa diselesaikan dahulu sebelum proses dilanjutkan. Terimakasih.
66976	P	25-45	S1	swasta	10/06/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon bantuannya Bapak Ibu. Terima kasih
66438	L	<25	D3	pelajar	06/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat puas dengan layanannya
66404	P	25-45	S1	swasta	06/06/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah bagus
65668	P	25-45	S1	swasta	04/06/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik dan tetap dipertahankan
65195	P	25-45	S1	swasta	31/05/2024	4	4	4	3	3	4	4	3	3	semoga semakin ditingkatkan
64284	P	25-45	S1	swasta	27/05/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan via online sangat responsif dan membantu
63854	P	25-45	S1	swasta	21/05/2024	4	3	4	4	3	3	3	4	3	Pertahankan pelayanan prima
63448	P	25-45	S1	P.UKKP	17/05/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep up the service
63157	P	25-45	S1	swasta	16/05/2024	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Terus memberikan pelayanan dan kontribusi yang cepat, tepat, dan baik.

63134	P	46-60	S1	swasta	16/05/2024	3	3	3	3	3	4	3	3	3	sudah oke dan dijaga dan ditingkatkan lagi
63133	P	46-60	S1	swasta	16/05/2024	3	3	3	4	4	3	3	4	3	tetap dijaga dan ditingkatkan
63132	P	46-60	S1	swasta	16/05/2024	4	4	4	3	4	3	3	4	3	tetap harus dijaga dan ditingkatkan
63130	P	25-45	S1	swasta	16/05/2024	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Terima kasih atas pelayanan PRIMA nya
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**
63040	P	25-45	S1	swasta	15/05/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pelayanan sangat baik
62829	L	46-60	S1	swasta	14/05/2024	4	4	4	3	4	4	3	4	3	mohon dipandu dengan lebih detail dengan contoh-contoh sehingga sangat mudahkan kami
62338	P	25-45	S1	swasta	08/05/2024	3	3	4	3	3	4	3	4	3	Sudah cukup baik
62318	L	25-45	S1	swasta	08/05/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup
62106	P	25-45	S1	swasta	06/05/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
61999	P	25-45	S1	swasta	06/05/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat baik

61939	P	25-45	S1	swasta	03/05/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik.
61937	L	25-45	S1	swasta	03/05/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	2	terima kasih bapak ibu
61925	L	25-45	S1	swasta	03/05/2024	4	4	3	4	4	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik
60875	P	25-45	S1	swasta	26/04/2024	4	3	3	4	4	3	3	4	3	terus tingkatkan layanan
59564	P	25-45	S1	swasta	22/04/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep the Service Better
58903	P	25-45	S1	P.UKKP	05/04/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep it Up and Improve
58865	P	25-45	S1	swasta	05/04/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus dari segi pelayanan

2. Hasil Pengolahan Data

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,58
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,58
U3	Waktu Penyelesaian	3,56
U4	Biaya/Tarif	3,49
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62
U6	kecepatan respon	3,56
U7	Kemudahan	3,55
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,73
U9	Kualitas isi/konten	3,60
Nilai Mutu Pelayanan		**3,586**
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		**89,6**
Mutu Pelayanan		**A**
Kinerja Pelayanan BPKIL Serang		**Sangat 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 (menunjukan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut)

Gambar 3. Pemantauan Kesehatan Ikan dan lingkungan pada salah satu lokasi budidaya di Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunung Kidul

Gambar 4. Pemantauan Kesehatan Ikan dan Lingkungan pada sentra budidaya air tawar di Danau Toba, Provinsi Sumatera Utara