

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

SEMESTER I (JANUARI-JUNI) 2024

BALAI BESAR RISET BUDIDAYA LAUT DAN PENYULUHAN PERIKANAN



BALAI BESAR RISET BUDIDAYA LAUT DAN PENYULUHAN PERIKANAN

**BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA
KELAUTAN DAN PERIKANAN**

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

2024

KATA PENGANTAR

Kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan maka perlu upaya meningkatkan kualitas pelayanan demi terpenuhinya hak – hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Peraturan tersebut dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi Pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan informasi. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Unit Pelayanan Informasi Publik melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)..

Gondol, 30 Juni 2024



Pt. Kepala Balai

Wawan Andriyanto, S.Pi, M.Sc
NIP. 19780502 200502 1 001

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Balai Besar Riset Budidaya Laut dan Penyuluhan Perikanan selanjutnya disingkat menjadi BBRBLPP, merupakan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kelautan dan Perikanan di bidang Riset Perikanan Budidaya Air Laut dan Penyuluhan Perikanan, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Penyuluhan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Kelautan dan Perikanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan sasaran :

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

1.2. Dasar Hukum

1. Undang Undang 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 Pemerintah Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2015 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan dan Perikanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN-KP/2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kelautan dan

- Perikanan Nomor 32/ PERMEN-KP/2014 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
 9. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 22/PERMEN-KP/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Besar Riset Budidaya Laut dan Penyuluhan Perikanan;

1.3. Pengertian Umum

1. Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai 4(empat).
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah,yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
4. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah unsur – unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survey yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (Semester), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survey. Misalnya lembaga penelitian yang ada di unlersitas / perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang – undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN / BUMD dan BHMN.

1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari-Juni 2024 seperti tertuang dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

1.5. Manfaat Penyusunan

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang penting dilakukan karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan informasi publik;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik BBRBLPP;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

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

2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BBRBLPP menggunakan peraturan tersebut sebagai dasar melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pengguna jasa layanan informasi publik periode Semester I tahun 2024 (Januari-Juni 2024)

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Periode Survei

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2024 (Semester I tahun 2024). Penghitungan dan penyusunan laporan dilakukan pada bulan Juni 2024.

2.2. Metode Survei

Metode survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner dengan unsur sesuai lampiran Permen PAN dan RB. Pada periode Semester I tahun 2024 ini penyebaran dan pengisian kuisioner dilakukan secara online dimana pelanggan sebagai responden diberikan link survei. Pelanggan dapat memberikan respon survey dengan mengakses link <https://bit.ly/SKMBBRBLPP> . Penyebaran link telah dilakukan kepada pelanggan yang memanfaatkan pelayanan periode Januari sampai dengan Juni 2024.

2.3. Pelaksanaan Survei

A. Pelaksana

Pelaksana survei dilakukan oleh penyelenggara pelaksana PPID BBRBLPP yang telah ditetapkan sesuai dengan Surat Tugas Kepala BBRBLPP Nomor B.86/BRBLPP/TU.110/I/2024

B. Tahapan Survei

1. Menyusun instrumen survey
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden,
3. Melaksanakan survei,
4. Mengolah hasil survei,
5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

C. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner dengan mengacu pada Permen PAN RB tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Instansi Pemerintah. Kuisisioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagai 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.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban 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.

d. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah masyarakat yang yang mendapatkan layanan dalam permohonan informasi .

e. Metode Pemilihan Responden

Responden adalah semua pelanggan / pengguna jasa pelayanan informasi publik BBRBLPP. Setiap pengguna layanan diberikan kuisisioner. Pada Semester I 2024 jumlah responden sebanyak 31 orang

D. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner terstruktur yang telah disebarakan secara online. Data responden dikumpulkan sesuai dengan data yang masuk pada database kuisisioner. Sebanyak 31 responden telah bersedia mengisi kuisisioner dengan lengkap.

E. Pengolahan dan Analisis Data

Kuisisioner yang telah terisi kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai SKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing- masing unsur pelayanan. Penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai SKM unit pelayanan diperoleh dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,6	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,3	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

F. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan BBRBLPP dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari sebaran kuisisioner yang telah disebarakan kepada pelanggan yang memanfaatkan layanan pada Semester I tahun 2024 yaitu sebanyak 20 pelanggan, sebanyak 31 pelanggan telah mengisi kuisisioner sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuisisioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran

Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Waktu penyelesaian
- d. Biaya/ Tarif
- e. Produk spesifikasi jenis layanan
- f. Kompetensi pelaksana
- g. Perilaku pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Secara umum hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM): **83.96** maka kinerja unit pelayanan BBRBLPP berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 76,61 - 88,3.

Tabel 1. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,323
U2	Prosedur Pelayanan	3,065
U3	Kecepatan Pelayanan	3,194
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,097
U6	Kompetensi Petugas	3,677
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,161
U8	Penanganan Pengaduan	3,161
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,548

Berdasarkan tabel 1, Nilai unsur pelayanan dari 9 unsur penilaian dapat disampaikan bahwa semua unsur memperoleh memperoleh nilai dengan kategori mutu layanan Baik

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 . Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan laboratorium pengujian BBRBLPP pada Semester I Tahun 2024 dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat . Pada Semester I tahun 2024 beberapa unsur pelayanan memperoleh peningkatan dibandingkan capaian pada Semester I tahun 2024

4.2. Saran

1. Perlu upaya untuk tetap menjaga kualitas pelayanan yang sudah diberikan, demi terpenuhinya hak – hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
2. Perlu peningkatan diseluruh unsur pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna
3. Perlunya sosialisasi yang lebih intensif kepada pengguna layanan khususnya tentang biaya dalam layanan.

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR RISET BUDIDAYA LAUT DAN PENYULUHAN PERIKANAN
SEMESTER I TAHUN 2024**

Nilai IKM

NAMA LAYANAN : PPID BBRBLPP

83.96

Jumlah Responden : 31 orang
Jenis Kelamin : L = 16 orang/ P = 15 orang
Pendidikan SMA = 2 Orang
Diploma = 0 Orang
S1 = 26 Orang
S3 = 3 orang
Periode Survey : April-Juni 2024

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**