

LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2024



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA

BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG

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 Balai Pengujian Kesehatan Ikan Dan Lingkungan Serang (BPKIL) Serang, sehingga Laporan Tindak Lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 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 Tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, sebagai bentuk perbaikan layanan yang menurut responden atau masyarakat masih kurang atau lemah sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

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, 13 Mei 2024

Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan
Lingkungan Serang



drh. Toha Tusihadi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai Instansi pemerintahan dan sebagai Unit Pelaksana Teknis dari Kementerian Kelautan dan Perikanan Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya, BPKIL Serang dituntut untuk mampu menjalankan reformasi birokrasi yang saat ini semakin gencar digulirkan. Reformasi birokrasi selalu diarahkan pada upaya untuk memperbaharui dan menginovasi sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan, sumber daya manusia aparatur, penguatan unit organisasi, pengawasan internal, penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, serta pelayanan prima kepada masyarakat. Aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa (1) organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran; (2) ketatalaksanaan berupa sistem proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* ; (3) serta SDM yang berintegritas, kompeten, profesional dan berkinerja tinggi

Pemerintah sebagai *service producer* dan *service arranger* memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi Pemerintah) dan pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei

Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari - Maret (Triwulan I) Tahun 2024. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, maka disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik.

1.2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik;

1.3. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 bertujuan untuk:

- a. Mengetahui apakah rencana aksi/tindak lanjut hasil survei sesuai atau tidak sesuai dengan rekomendasi yang diberikan
- b. Mengetahui taraf pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi/tindak lanjut tersebut

BAB II

HASIL DAN TINDAK LANJUT

2.1. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Periode Pengumpulan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat periode Triwulan I Tahun 2024, telah dilaksanakan pengukuran serta pengumpulan Sruvey Kepuasan Masyarakat dengan keseluruhan responden berjumlah 62 responden. Pengumpulan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

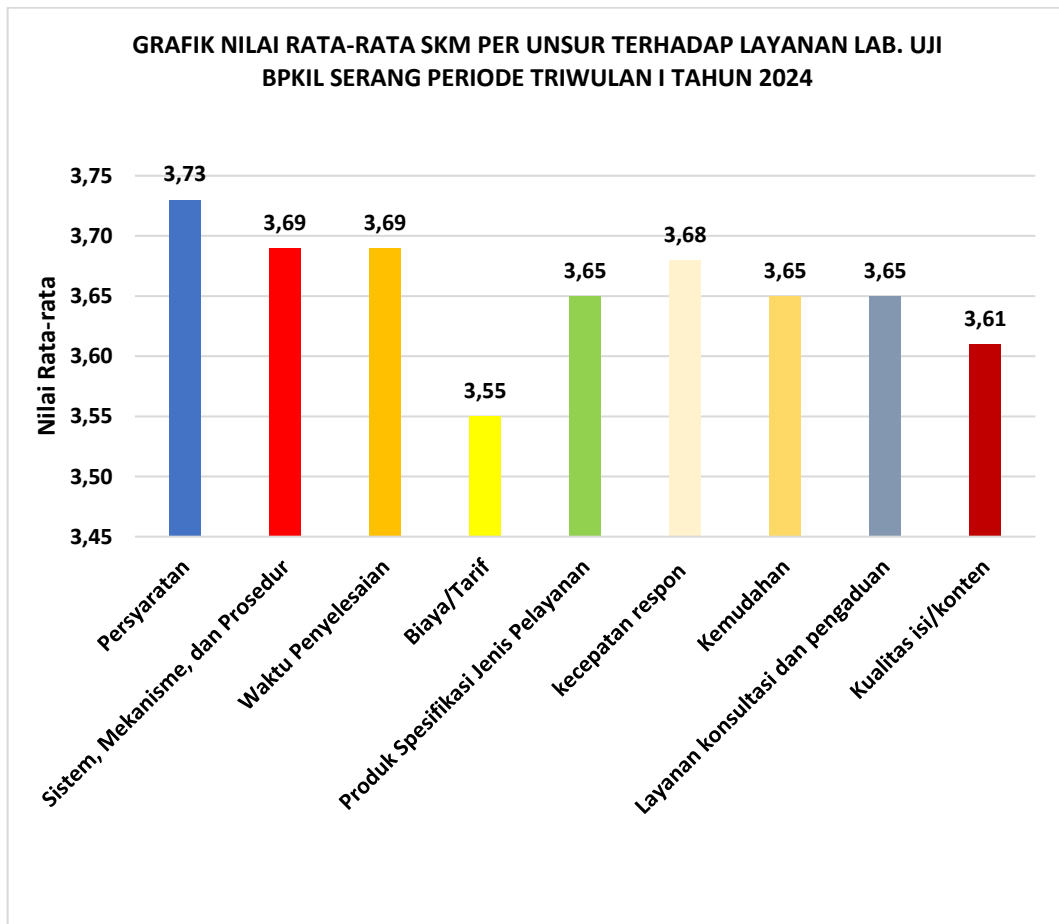
Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut, sehingga dapat diketahui melalui Laporan SKM Triwulan I 2024 pengolahan datanya sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil survei kepuasan pelanggan terhadap laboratorium uji BPKIL Serang

Nomor Responde n	Jenis variabel dan faktor								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
57016	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56916	3	3	4	3	3	4	3	4	3
56146	4	4	4	4	4	3	4	4	4
55041	1	4	3	3	2	3	4	4	3
54946	4	4	3	4	4	4	4	3	3
54657	4	4	4	3	3	4	4	4	4
54656	4	4	4	3	3	4	4	4	4
54579	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54498	4	3	4	4	4	4	3	3	3
54372	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54243	4	3	4	3	4	4	4	4	4
54063	4	4	4	4	4	4	3	4	4
54015	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53991	4	4	4	3	4	4	4	4	4

53990	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53750	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53646	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53524	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53497	4	4	3	4	3	3	4	4	4
53465	3	4	4	3	4	4	4	3	4
53304	4	3	4	3	4	4	4	4	4
53237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53221	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53074	4	4	4	3	4	4	3	4	3
53022	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52912	3	4	4	4	3	4	4	4	4
52744	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52702	4	3	4	3	4	4	4	3	4
52633	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52524	4	4	4	4	4	4	3	4	4
52440	4	4	4	3	4	4	4	3	4
52439	4	4	4	4	4	4	4	3	4
52438	4	4	4	4	4	4	4	3	4
52414	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52279	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52201	4	4	4	4	4	4	3	4	4
52176	4	4	4	4	4	4	3	4	4
52121	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52068	4	3	4	3	3	4	4	4	4
51596	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51566	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51451	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51414	4	4	4	4	4	3	3	3	3
51069	4	2	3	4	4	4	4	3	3

Tabel 2. Grafik Nilai Kinerja Pelayanan BPKIL Serang



Dari hasil olah data diatas dapat disimpulkan bahwa :

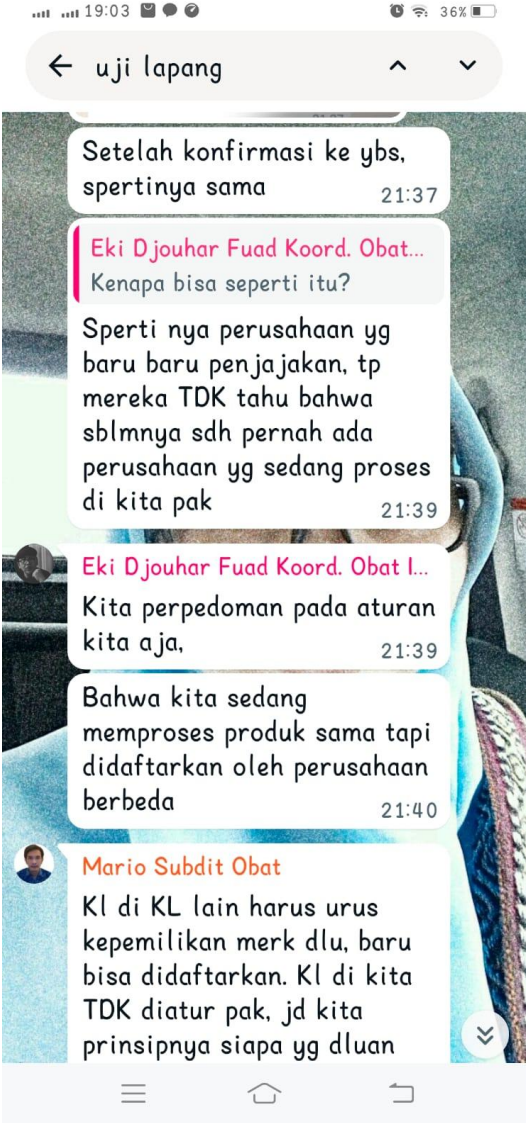
- a. Jumlah Responden : 62 Responden
- b. Nilai Interval SKM : 91.40
- c. Kategori Mutu Pelayanan : A dengan Kategori SANGAT BAIK

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang dapat diketahui bahwa unsur Persyaratan (U1) memperoleh nilai sebsesar 3,73 dan unsur pelayanan terendah adalah unsur Biaya Tarif (U4) dengan perolehan nilai 3.55

2.2. Tindak Lanjut

Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang telah melaksanakan tindak lanjut terhadap Saran dari Laporan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala terhadap Pelayanan Publik Jasa Pengujian Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan. Untuk status tindaklanjutnya adalah sebagai berikut :

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 pemantauan penyakit ikan dan lingkungan budidaya.	 13 Mei 2024 10.14.41 16 Jalan Raya Karang Bolong Karang Suraga Kecamatan Cinangka Kabupaten Serang Banten	-

2.	Melakukan koordinasi dengan Direktorat Pakan dan Obat Ikan terkait kebijakan review pengujian dan review penyajian data teknis obat ikan dalam rangka pelayanan pengujian mutu dan lapang obat ikan dalam rangka penerbitan Surat Nomor Pendaftaran Obat Ikan.	BPKIL Serang telah melakukan koordinasi dengan Direktorat Pakan dan Obat Ikan dengan pokok pembahasan meliputi : 1) Jika pengujian obat ikan tidak sesuai dengan hasil klaim perusahaan, maka yang perlu diuji ulang kembali hanya produknya saja tidak perlu melakukan lagi review dokumen teknis obat ikan 2) Direktorat Pakan dan Obat Ikan siap memberikan Bimbingan Teknis kepada perusahaan obat ikan dalam rangka memberikan kesepahaman terkait cara penyajian dokumen teknis obat ikan yang baik dan benar, persyaratan pengujian, prosedur, serta metode pengujian.	 The screenshot shows a WhatsApp chat interface with the title 'uji lapang'. The status bar at the top indicates the time is 19:03 and battery is at 36%. The chat history includes the following messages: - Message 1 (from contact): "Setelah konfirmasi ke ybs, spertinya sama" (21:37) - Message 2 (from contact): "Kenapa bisa seperti itu?" (21:39) - Message 3 (from contact): "Sperti nya perusahaan yg baru baru penjajakan, tp mereka TDK tahu bahwa sblmnya sdh pernah ada perusahaan yg sedang proses di kita pak" (21:39) - Message 4 (from contact): "Kita perpedoman pada aturan kita aja," (21:39) - Message 5 (from contact): "Bahwa kita sedang memproses produk sama tapi didaftarkan oleh perusahaan berbeda" (21:40) - Message 6 (from contact): "Kl di KL lain harus urus kepemilikan merk dlu, baru bisa didaftarkan. Kl di kita TDK diatur pak, jd kita prinsipnya siapa yg dluan"	-
----	--	---	---	---

			 19:07 35% Mario Subdit Obat » Forwarded Kemarin Intervet sudah diskusi dengan BPKIL terkait pemenuhan uji lapang tambahan untuk produk Aquavac Strep-4, yaitu safety dan titer antibodi 14:59 » Forwarded Untuk uji titer antibodi tsb, pihak BPKIL memerlukan master seed/antigen inaktif dari strain yg terkandung dalam vaksin, yaitu S. Agalactiae dan S. Iniae (Ia, Ib dan III) 14:59 👉 kl info dari intervet sprti ini bulan April lalu 14:59 Boleh difotoin surat pengantar dari kami nya mba? 15:06 Tadi ezra yg telp Pak. Bntr sy fwd ke ezra ya Pak 15:06 Message
--	--	--	---

			 19:04 36% ← Tim Penilai Obat I... drh, Eki Djouhar Fuad... Referensi pengujian vaksin dari Kementan 🙏 12:51 Pak Toha Tusihadi Wa Setau sy klo di hewan ditetapkannya : capaian titer Ab yg protektif. Koo kita : pokoknya yg penting lebih tinggi. 13:00 Endang Lukitaningsih UGM Pak Toha Tusihadi Wa Klo sebagai sumber NPK, menurut sy : dimasukkan bhn aktif. Terus di form F dil... Setuju Pak. Yg jelas harus bisa ditelusuri bhw ekstrak tsb sbg sumber NPK dan ajeg konsentrasi NPK nya. 13:05 Pak Toha Tusihadi Wa Mario Subdit Obat Topik Diskusi ke-2: terkait rencana revisi pedoman uji Message	
--	--	--	--	--

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Beberapa temuan terkait hasil tindak lanjut yang dirumuskan berkaitan dengan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat BPKIL Serang Periode Triwulan I Tahun 2024, agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan rasa penuh tanggung jawab oleh Petugas Pelayanan Publik BPKIL Serang, sehingga *Stakeholder/Customer* dapat merasa puas serta memperoleh apresiasi yang baik terhadap pelayanan publik yang telah diberikan.

3.2. Saran

Perencanaan tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat diperlukan evaluasi serta realisasi dukungan dari pihak-pihak terkait guna kelancaran dalam proses pelayanan publik di BPKIL Serang.

LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II TAHUN 2024



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA

BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG

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 Balai Pengujian Kesehatan Ikan Dan Lingkungan Serang (BPKIL) Serang, sehingga Laporan Tindak Lanjut hasil 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.

Melalui Laporan Tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, sebagi bentuk perbaikan layanan yang menurut responden atau masyarakat masih kurang atau lemah sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

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, 31 Juli 2024

Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan
Lingkungan Serang



drh. Toha Tusihadi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai Instansi pemerintahan dan sebagai Unit Pelaksana Teknis dari Kementerian Kelautan dan Perikanan Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya, BPKIL Serang dituntut untuk mampu menjalankan reformasi birokrasi yang saat ini semakin gencar digulirkan. Reformasi birokrasi selalu diarahkan pada upaya untuk memperbaharui dan menginovasi sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan, sumber daya manusia aparatur, penguatan unit organisasi, pengawasan internal, penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, serta pelayanan prima kepada masyarakat. Aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa (1) organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran; (2) ketatalaksanaan berupa sistem proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* ; (3) serta SDM yang berintegritas, kompeten, profesional dan berkinerja tinggi

Pemerintah sebagai *service producer* dan *service arranger* memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi Pemerintah) dan pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei

Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat periode April – Juni (Triwulan II) Tahun 2024. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, maka disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik.

1.2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik;

1.3. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 bertujuan untuk:

- a. Mengetahui apakah rencana aksi/tindak lanjut hasil survei sesuai atau tidak sesuai dengan rekomendasi yang diberikan
- b. Mengetahui taraf pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi/tindak lanjut tersebut

BAB II

HASIL DAN TINDAK LANJUT

2.1. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Periode Pengumpulan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat periode Triwulan II Tahun 2024, telah dilaksanakan pengukuran serta pengumpulan Sruvey Kepuasan Masyarakat dengam keseluruhan responden berjumlah 62 responden. Pengumpulan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut, sehingga dapat diketahui melalui Laporan SKM Triwulan II 2024 pengolahan datanya sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil survei kepuasan pelanggan terhadap laboratorium uji BPKIL Serang

[illegible]

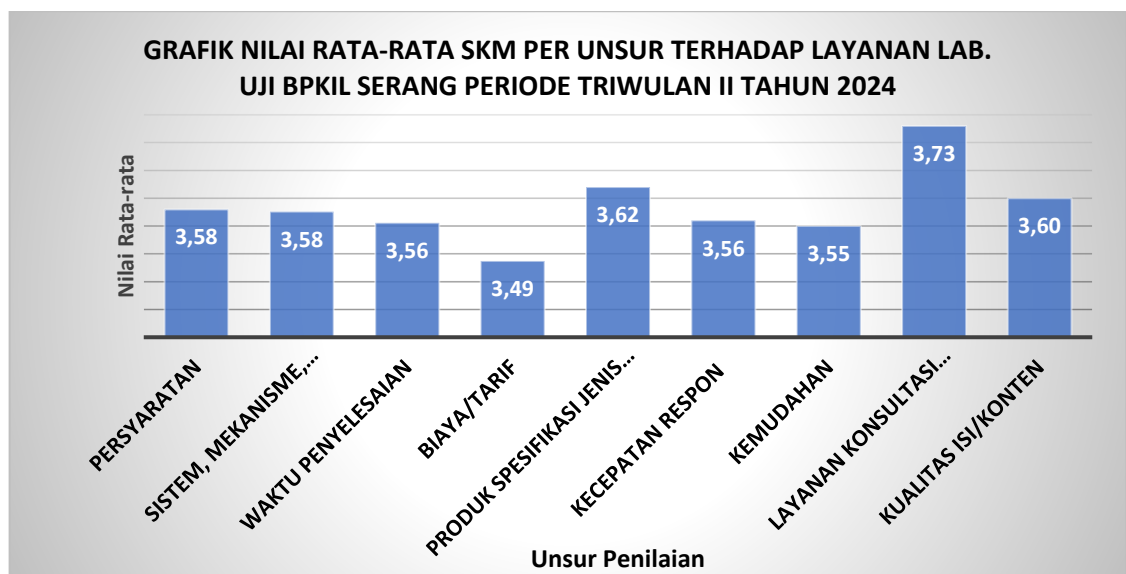
66976	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66438	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66404	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65668	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65195	4	4	4	3	3	4	4	3	3
64284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63854	4	3	4	4	3	3	3	4	3
63448	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63157	3	3	3	3	3	3	4	4	3
63134	3	3	3	3	3	4	3	3	3
63133	3	3	3	4	4	3	3	4	3
63132	4	4	4	3	4	3	3	4	3
63130	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63041	3	3	3	3	2	3	3	4	3
63040	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62829	4	4	4	3	4	4	3	4	3
62338	3	3	4	3	3	4	3	4	3
62318	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61999	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61939	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61937	3	3	3	3	3	3	3	3	2
61925	4	4	3	4	4	3	3	3	3
60875	4	3	3	4	4	3	3	4	3
59564	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58903	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58865	3	3	3	3	3	3	3	3	3

**) Nomor responden merupakan ID/Kode Responden sesuai dengan database SKM memuat identitas pribadi responden*

Untuk melihat Bobot Nilai tertimbang secara pe unsur Nilai Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

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 = <u>total nilai per unsur</u> jumlah responden	231/62 =3,73	229/62 =3,69	229/62 =3,69	220/62 =3,55	226/62 =3,65	228/62 =3,68	226/62 =3,65	226/62 =3,65	225/62 =3,61
Total nilai semua unsur	261+261+260+255+264+260+259+272+263=2355								
Skor SKM Total = <u>Total nilai semua unsur x 25</u> jumlah responden x Jumlah unsur	89,61								

Tabel 2. Grafik Nilai Kinerja Pelayanan BPKIL Serang



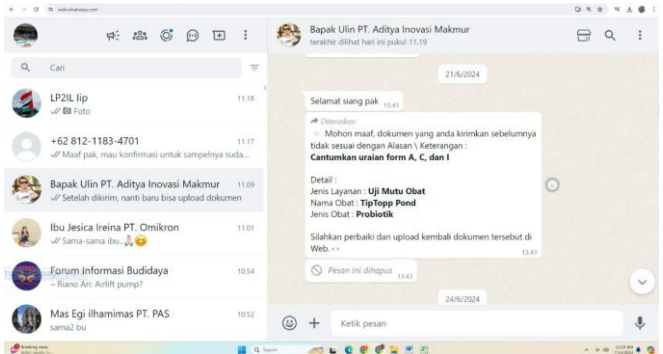
Dari hasil olah data diatas dapat disimpulkan bahwa :

- Jumlah Responden : 73 Responden
- Nilai Interval SKM : 89,61
- Kategori Mutu Pelayanan : A dengan Kategori SANGAT BAIK

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang dapat diketahui bahwa unsur Layanan Pengaduan / Konsultasi (U8) memperoleh nilai sebesar 3,73 dan unsur pelayanan terendah adalah unsur Biaya Tarif (U4) dengan perolehan nilai 3.49

2.2. Tindak Lanjut

Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang telah melaksanakan tindak lanjut terhadap Saran dari Laporan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala terhadap Pelayanan Publik Jasa Pengujian Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan. Untuk status tindaklanjutnya adalah sebagai berikut :

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.	<table border="1" data-bbox="1209 986 1861 1069"><tr><td>63041</td><td>P</td><td>25-45</td><td>S1</td><td>STRATA</td><td>15/05/2024</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>2</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>secara general, Aplikasinya sudah sangat baik, namun kalau bisa disediakan fitur notifikasi melalui Whatsapp jika ada perbaikan dokumen</td></tr></table> Perbaikan terkait pembaharuan Aplikasi Smart PRIMA telah ditindaklanjuti pada tanggal 21 Juni 2024 berdasarkan hasil masukan dan saran pada tanggal 15 Mei 2025	63041	P	25-45	S1	STRATA	15/05/2024	3	3	3	3	2	3	3	4	3	secara general, Aplikasinya sudah sangat baik, namun kalau bisa disediakan fitur notifikasi melalui Whatsapp jika ada perbaikan dokumen	-
63041	P	25-45	S1	STRATA	15/05/2024	3	3	3	3	2	3	3	4	3	secara general, Aplikasinya sudah sangat baik, namun kalau bisa disediakan fitur notifikasi melalui Whatsapp jika ada perbaikan dokumen					

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Beberapa temuan terkait hasil tindak lanjut yang dirumuskan berkaitan dengan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat BPKIL Serang Periode Triwulan II Tahun 2024, agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan rasa penuh tanggung jawab oleh Petugas Pelayanan Publik BPKIL Serang, sehingga *Stakeholder/Customer* dapat merasa puas serta memperoleh apresiasi yang baik terhadap pelayanan publik yang telah diberikan.

3.2. Saran

Perencanaan tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat diperlukan evaluasi serta realisasi dukungan dari pihak-pihak terkait guna kelancaran dalam proses pelayanan publik di BPKIL Serang.

LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III TAHUN 2024



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA

BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG

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 Balai Pengujian Kesehatan Ikan Dan Lingkungan Serang (BPKIL) Serang, sehingga Laporan Tindak Lanjut hasil 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 Tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, sebagai bentuk perbaikan layanan yang menurut responden atau masyarakat masih kurang atau lemah sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

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, 11 November 2024

Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan

Lingkungan Serang



drh. Toha Tusihadi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai Instansi pemerintahan dan sebagai Unit Pelaksana Teknis dari Kementerian Kelautan dan Perikanan Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya, BPKIL Serang dituntut untuk mampu menjalankan reformasi birokrasi yang saat ini semakin gencar digulirkan. Reformasi birokrasi selalu diarahkan pada upaya untuk memperbaharui dan menginovasi sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan, sumber daya manusia aparatur, penguatan unit organisasi, pengawasan internal, penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, serta pelayanan prima kepada masyarakat. Aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa (1) organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran; (2) ketatalaksanaan berupa sistem proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* ; (3) serta SDM yang berintegritas, kompeten, profesional dan berkinerja tinggi

Pemerintah sebagai *service producer* dan *service arranger* memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi Pemerintah) dan pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei

Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat periode Juli – September (Triwulan III) Tahun 2024. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, maka disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik.

1.2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik;

1.3. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 bertujuan untuk:

- a. Mengetahui apakah rencana aksi/tindak lanjut hasil survei sesuai atau tidak sesuai dengan rekomendasi yang diberikan
- b. Mengetahui taraf pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi/tindak lanjut tersebut

BAB II

HASIL DAN TINDAK LANJUT

2.1. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Periode Pengumpulan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat periode Triwulan III Tahun 2024, telah dilaksanakan pengukuran serta pengumpulan Sruvey Kepuasan Masyarakat dengam keseluruhan responden berjumlah 62 responden. Pengumpulan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut, sehingga dapat diketahui melalui Laporan SKM Triwulan III 2024 pengolahan datanya sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil survei kepuasan pelanggan terhadap laboratorium uji BPKIL Serang

Nomor Responden	Jenis variabel dan faktor								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
88671	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87523	4	3	4	4	3	3	3	4	4
87501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87499	4	4	4	4	4	4	3	3	3
87105	4	4	4	3	3	3	4	4	4
87104	4	4	4	3	3	4	4	3	3
86617	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86616	4	4	4	3	3	4	3	4	3
86615	3	4	4	3	4	4	4	4	3
86614	3	4	4	4	4	4	3	3	4
86179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85992	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85991	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85922	4	4	4	3	3	4	3	4	4
85921	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85888	3	3	3	4	3	3	3	3	3

85887	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85832	4	3	4	4	3	4	3	4	3
85706	4	4	3	3	4	4	4	3	3
85696	4	4	4	4	4	4	3	4	3
85694	3	4	4	4	3	4	4	4	4
85692	4	3	3	4	4	4	4	4	4
85462	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85333	4	4	4	4	3	4	3	3	4
85329	3	4	3	3	4	4	4	4	3
85328	3	3	4	3	3	3	4	4	3
85123	4	4	4	4	3	3	3	4	4
85120	4	3	4	4	4	4	4	4	4
85115	4	4	4	4	3	3	4	4	4
85030	4	3	4	4	4	4	4	4	4
85029	4	3	4	4	4	4	4	4	4
84785	4	4	4	3	4	4	3	4	3
84733	3	3	3	4	3	3	3	4	4
84652	4	4	4	4	4	4	4	3	4
84585	3	4	4	4	3	4	4	4	4
84572	3	4	3	4	4	3	3	4	4
84545	3	4	4	3	4	4	3	3	4
84486	4	4	4	3	4	3	4	4	4
84485	3	4	3	3	4	4	3	3	3
84326	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84295	3	3	3	4	4	3	3	4	4
84294	3	3	3	3	4	4	3	4	4
84293	3	3	3	3	4	4	3	4	4
84292	3	4	4	3	4	3	4	4	4
84291	3	4	4	3	4	3	4	4	4
83926	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83892	3	3	2	3	3	3	3	3	3

83720	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83715	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83465	4	3	4	4	4	3	3	3	4
83462	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82595	3	3	4	3	4	4	3	4	4
81870	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81664	4	3	4	3	4	4	3	4	4
81650	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81301	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81199	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80339	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80338	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80212	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80199	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79897	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79543	3	3	3	3	3	3	3	4	3
79215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77912	4	3	3	4	3	4	3	4	3
77911	3	3	3	4	3	4	3	4	3
77843	4	3	3	3	3	3	3	3	3
77399	4	3	3	4	4	4	3	4	3
77398	4	3	3	4	4	3	3	4	3
77120	3	3	3	3	3	4	3	4	3
76990	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76988	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76965	4	3	3	3	3	3	3	3	3
76882	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76798	3	3	4	4	3	3	3	4	3
76797	3	3	4	4	3	3	3	4	3
76637	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75816	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75815	3	3	3	4	3	3	3	3	3

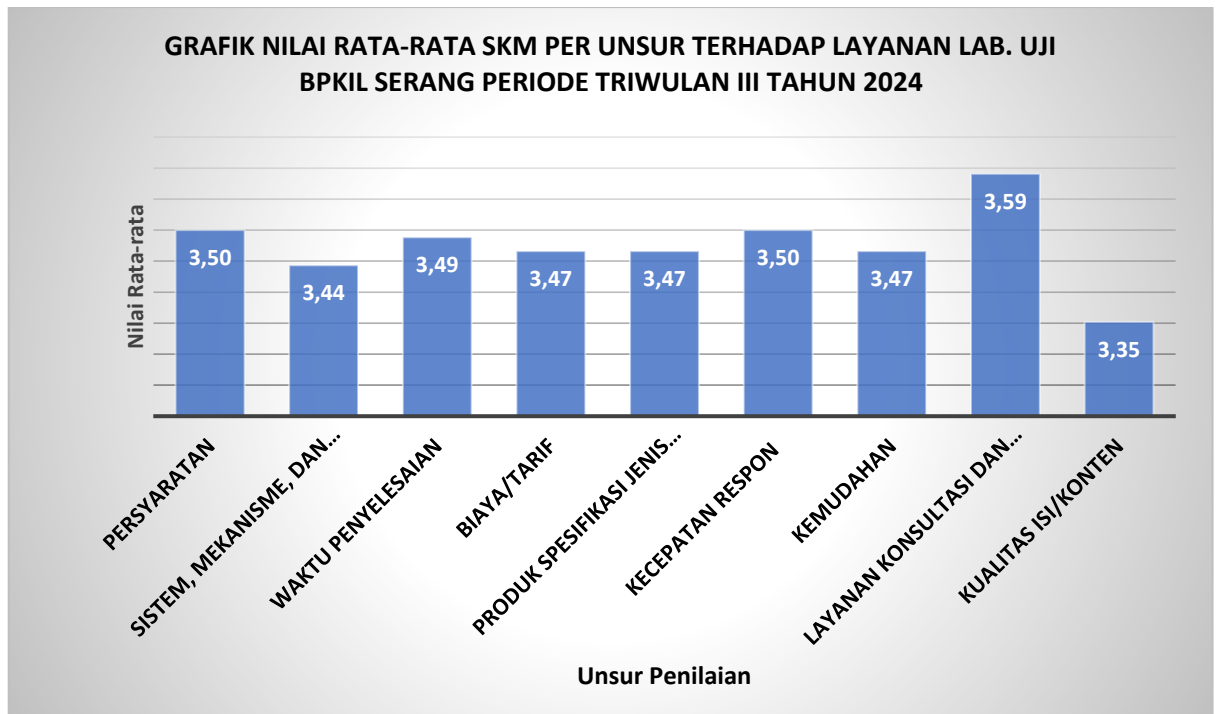
75798	4	4	2	3	3	4	4	4	4
75520	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75287	4	3	3	3	3	3	3	3	3
75286	4	3	3	3	3	3	3	3	3
74892	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73971	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73969	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73967	4	4	4	3	4	3	3	3	3

**) Nomor responden merupakan ID/Kode Responden sesuai dengan database SKM memuat identitas pribadi responden*

Untuk melihat Bobot Nilai tertimbang secara per unsur Nilai Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

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 = $\frac{\text{total nilai}}{\text{jumlah responden}}$	$\frac{308}{88}$ = 3,50	$\frac{303}{88}$ = 3,44	$\frac{307}{88}$ = 3,49	$\frac{305}{88}$ = 3,47	$\frac{305}{88}$ = 3,47	$\frac{308}{88}$ = 3,5	$\frac{305}{88}$ = 3,47	$\frac{316}{88}$ = 3,59	$\frac{295}{88}$ = 3,35
Total nilai semua unsur	308+303+307+305+305+308+305+316+295=2752								
Skor SKM	86,87								

Tabel 2. Grafik Nilai Kinerja Pelayanan BPKIL Serang



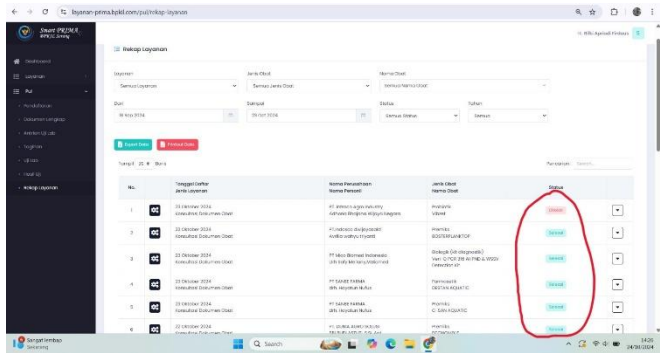
Dari hasil olah data diatas dapat disimpulkan bahwa :

- a. Jumlah Responden : 88 Responden
- b. Nilai Interval SKM : 86,87
- c. Kategori Mutu Pelayanan : B dengan Kategori BAIK

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang dapat diketahui bahwa unsur Layanan Konsultasi dan Pengaduan (U8) memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,59 dan unsur pelayanan terendah adalah unsur Layanan Kualitas isi / konten (U9) dengan perolehan nilai 3.35

2.2. Tindak Lanjut

Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang telah melaksanakan tindak lanjut terhadap Saran dari Laporan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala terhadap Pelayanan Publik Jasa Pengujian Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan. Untuk status tindaklanjutnya adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan				
3.	Kualitas Isi/Konten (U9). Melakukan update Aplikasi Smart PRIMA dalam menudukung pelayanan publik yang responsif kepada pengguna jasa	Telah dilakukan pembaharuan aplikasi Smart PRIMA, ketika status pengujian masih menggunakan sistem manual, untuk update terbaru status pengujian sudah otomatis sesuai dengan kondisi pengujian di laboratorium.	 Tindaklanjut update aplikasi pada tanggal 24 Oktober 2025 <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-</td></tr>					-
				-				

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Beberapa temuan terkait hasil tindak lanjut yang dirumuskan berkaitan dengan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat BPKIL Serang Periode Triwulan III Tahun 2024, agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan rasa penuh tanggung jawab oleh Petugas Pelayanan Publik BPKIL Serang, sehingga *Stakeholder/Customer* dapat merasa puas serta memperoleh apresiasi yang baik terhadap pelayanan publik yang telah diberikan.

3.2. Saran

Perencanaan tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat diperlukan evaluasi serta realisasi dukungan dari pihak-pihak terkait guna kelancaran dalam proses pelayanan publik di BPKIL Serang.

LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV TAHUN 2024



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA

BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG

TAHUN 2025

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 Balai Pengujian Kesehatan Ikan Dan Lingkungan Serang (BPKIL) Serang, sehingga Laporan Tindak Lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 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 Tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, sebagai bentuk perbaikan layanan yang menurut responden atau masyarakat masih kurang atau lemah sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

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, 30 Januari 2025

Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan

Lingkungan Serang



drh. Toha Tusihadi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai Instansi pemerintahan dan sebagai Unit Pelaksana Teknis dari Kementerian Kelautan dan Perikanan Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya, BPKIL Serang dituntut untuk mampu menjalankan reformasi birokrasi yang saat ini semakin gencar digulirkan. Reformasi birokrasi selalu diarahkan pada upaya untuk memperbaharui dan menginovasi sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan, sumber daya manusia aparatur, penguatan unit organisasi, pengawasan internal, penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, serta pelayanan prima kepada masyarakat. Aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa (1) organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran; (2) ketatalaksanaan berupa sistem proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* ; (3) serta SDM yang berintegritas, kompeten, profesional dan berkinerja tinggi

Pemerintah sebagai *service producer* dan *service arranger* memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi Pemerintah) dan pendekatan dengan melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei

Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi dan upaya perbaikan kinerja layanan publik secara berkelanjutan, maka Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat periode Oktober – Desember (Triwulan IV) Tahun 2024. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei tersebut, maka disusun rencana aksi/tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan rencana serta keberhasilan dari upaya perbaikan kinerja layanan publik.

1.2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik;

1.3. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 bertujuan untuk:

- a. Mengetahui apakah rencana aksi/tindak lanjut hasil survei sesuai atau tidak sesuai dengan rekomendasi yang diberikan
- b. Mengetahui taraf pencapaian rencana aksi/tindak lanjut, sehingga dapat diambil suatu keputusan atau kebijakan lebih lanjut mengenai rencana aksi/tindak lanjut tersebut

BAB II

HASIL DAN TINDAK LANJUT

2.1. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Periode Pengumpulan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat periode Triwulan IV Tahun 2024, telah dilaksanakan pengukuran serta pengumpulan Sruvey Kepuasan Masyarakat dengam keseluruhan responden berjumlah 62 responden. Pengumpulan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut, sehingga dapat diketahui melalui Laporan SKM Triwulan IV 2024 pengolahan datanya sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil survei kepuasan pelanggan terhadap laboratorium uji BPKIL Serang

Nomor Responden	Jenis variabel dan faktor								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
103453	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102511	4	3	4	4	3	3	3	4	4
102174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101914	4	4	4	4	4	4	3	3	3
101776	4	4	4	3	3	3	4	4	4
101589	4	4	4	3	3	4	4	3	3
101510	4	4	4	4	4	4	3	4	4
101211	4	4	4	3	3	4	3	4	3
100832	3	4	4	3	4	4	4	4	3
100736	3	4	4	4	4	4	3	3	4
100478	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99950	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99929	4	4	4	3	3	4	3	4	4
99812	4	4	4	4	4	4	4	3	4
99322	3	3	3	4	3	3	3	3	3

98682	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98675	4	3	4	4	3	4	3	4	3
98282	4	4	3	3	4	4	4	3	3
98205	4	4	4	4	4	4	3	4	3
98203	3	4	4	4	3	4	4	4	4
98063	4	3	3	4	4	4	4	4	4
97974	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97770	4	4	4	4	3	4	3	3	4
97705	3	4	3	3	4	4	4	4	3
97281	3	3	4	3	3	3	4	4	3
96889	4	4	4	4	3	3	3	4	4
96883	4	3	4	4	4	4	4	4	4
95893	4	4	4	4	3	3	4	4	4
95723	4	3	4	4	4	4	4	4	4
95543	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94760	4	4	4	3	4	4	3	4	3
94592	3	3	3	4	3	3	3	4	4
94590	4	4	4	4	4	4	4	3	4
93725	3	4	4	4	3	4	4	4	4
93703	3	4	3	4	4	3	3	4	4
93613	3	4	4	3	4	4	3	3	4
93607	4	4	4	3	4	3	4	4	4
92932	3	4	3	3	4	4	3	3	3
91964	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91861	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91849	3	3	3	4	4	3	3	4	4
91553	3	3	3	3	4	4	3	4	4
90989	3	3	3	3	4	4	3	4	4
90977	3	4	4	3	4	3	4	4	4
90875	3	4	4	3	4	3	4	4	4
90852	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90685	3	3	2	3	3	3	3	3	3

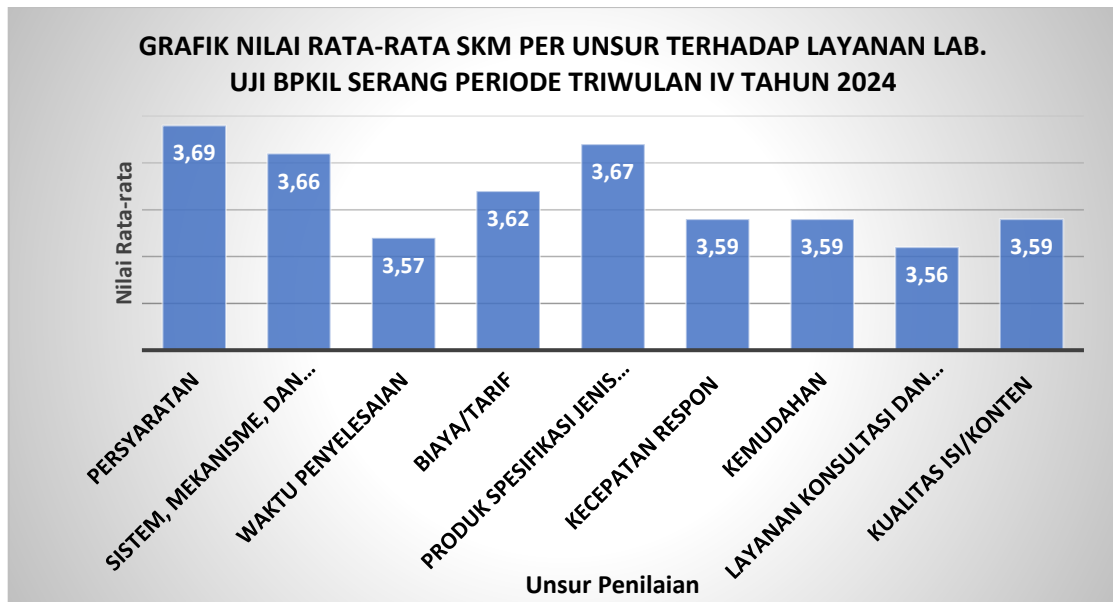
90674	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90533	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90245	4	3	4	4	4	3	3	3	4
90231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89389	3	3	4	3	4	4	3	4	4
89381	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89352	4	3	4	3	4	4	3	4	4
89350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89347	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89345	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89209	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88876	3	3	3	3	3	3	3	3	3

**) Nomor responden merupakan ID/Kode Responden sesuai dengan database SKM memuat identitas pribadi responden*

Untuk melihat Bobot Nilai tertimbang secara pe unsur Nilai Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	225	223	218	221	224	219	219	217	219
Jumlah Responden	61	61	61	61	61	61	61	61	61
IKM per unsur = $\frac{\text{total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	$\frac{225}{61}$ = 3,69	$\frac{223}{61}$ = 3,66	$\frac{218}{61}$ = 3,57	$\frac{221}{61}$ = 3,62	$\frac{224}{61}$ = 3,67	$\frac{219}{61}$ = 3,59	$\frac{219}{61}$ = 3,59	$\frac{217}{61}$ = 3,56	$\frac{219}{61}$ = 3,59
Total nilai semua unsur	225+223+218+221+224+219+219+217+219=1985								
Skor SKM	90,39								

Tabel 2. Grafik Nilai Kinerja Pelayanan BPKIL Serang



Dari hasil olah data diatas dapat disimpulkan bahwa :

- Jumlah Responden : 61 Responden
- Nilai Interval SKM : 90,39
- Kategori Mutu Pelayanan : A dengan Kategori SANGAT BAIK

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang dapat diketahui bahwa unsur Persyaratan (U1) memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,69, sementara untuk unsur terendah atas peroleh SKM yaitu Konsultasi dan Pengaduan (U8) memperoleh nilai sebesar 3,56.

2.2. Tindak Lanjut

Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang telah melaksanakan tindak lanjut terhadap Saran dari Laporan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala terhadap Pelayanan Publik Jasa Pengujian Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan. Untuk status tindaklanjutnya adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Konsultasi dan Pengaduan (U8). Melakukan sosialisasi kepada pengguna jasa terkait sarana konsultasi dan pengaduan yang dapat diakses oleh pengguna jasa.	Rencana tindak lanjut ini bertujuan untuk memperkuat mekanisme penanganan aspirasi dan aduan di BPKIL Serang. Setiap laporan yang masuk akan dicatat, diverifikasi, dan dianalisis untuk menentukan langkah penyelesaian yang paling tepat. Selain itu, dilakukan koordinasi lintas bidang jika pengaduan membutuhkan penanganan khusus. Evaluasi berkala dilakukan untuk mengidentifikasi kendala, menemukan solusi, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Sosialisasi dilakukan secara terprogram agar masyarakat	 Tautan : https://web.facebook.com/photo/?fbid=2092116657982459&set=a.294745147719628	-

		mengetahui haknya dalam menyampaikan aspirasi, serta memastikan layanan ini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap BPKIL Serang.		
--	--	--	--	--

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Beberapa temuan terkait hasil tindak lanjut yang dirumuskan berkaitan dengan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat BPKIL Serang Periode Triwulan IV Tahun 2024, agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan rasa penuh tanggung jawab oleh Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang, untuk menjadi cerminan evaluasi organisasi dan terus melakukan perbaikan secara terus menerus dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

3.2. Saran

Diperlukan sinergitas dari berbagai pihak sebagai bentuk tindak lanjut atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang diperoleh BPKIL Serang, guna mewujudkan pelayanan publik yang profesional.