

LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2025



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, 27 Mei 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 Januari – Maret (Triwulan I) Tahun 2025. 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 Reformasi Birokrasi Nomor : 15 Tahun 2014 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik;

1.3. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 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 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 I 2025 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
119178	4	4	4	3	4	4	4	4	4
118649	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118637	4	4	4	2	4	4	4	4	3
118602	4	3	4	2	4	4	4	3	4
118543	4	3	3	3	3	3	3	3	3
118542	4	4	3	3	3	3	4	3	3
118512	4	4	4	3	4	4	4	4	4
118234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117294	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116032	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116030	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115807	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115800	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113970	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112760	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112297	4	4	3	3	4	4	4	4	4

111236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110640	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110639	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110531	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109570	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109569	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109043	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108948	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108875	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108766	4	4	3	3	4	4	4	4	4
108761	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107417	4	4	3	3	3	3	3	3	3
107416	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106520	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106492	4	4	4	4	4	4	4	4	4

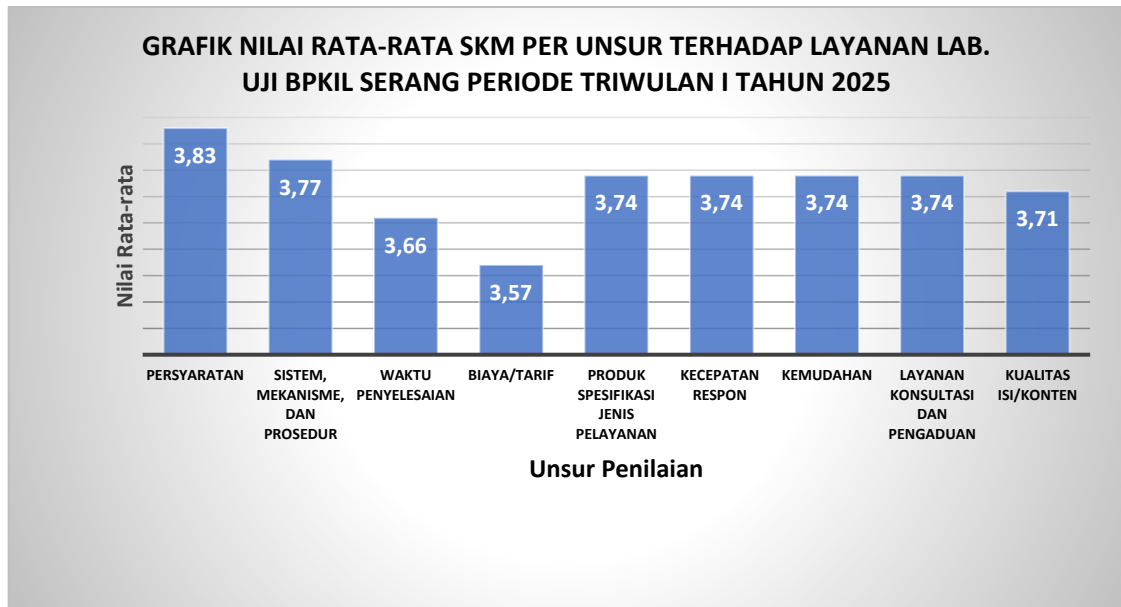
**) Nomor responden merupakan ID/Kode Responden sesuai dengan database SKM memuat identitas pribadi responden*

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	225	223	218	221	224	219	219	217	219
Jumlah Responden	61	61	61	61	61	61	61	61	61
IKM per unsur = <u>total nilai per unsur</u> jumlah responden	134/35 = 3,83	132/35 = 3,77	128/35 = 3,66	125/35 = 3,57	131/35 = 3,74	131/35 = 3,74	131/35 = 3,74	131/35 = 3,74	130/35 = 3,71

Total nilai semua unsur	134+132+128+125+131+131+131+131+130=1173
Skor SKM	93,10

Tabel 2. Grafik Nilai Kinerja Pelayanan BPKIL Serang



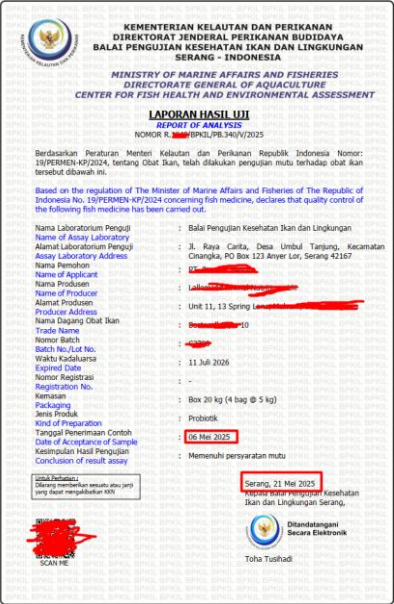
Dari hasil olah data diatas dapat disimpulkan bahwa :

- Jumlah Responden : 35 Responden
- Nilai Interval SKM : 93,10
- 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 3,83, sementara untuk 3 unsur terendah atas perolehan SKM yaitu Biaya/Tarif (U4) memperoleh nilai sebesar 3,57, Waktu penyelesaian (U3) sebesar 3,66, dan Layanan Kualitas isi / Konten (U9) sebesar 3,71

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
2.	Waktu Penyelesaian (U3). Melaksanakan percepatan pelayanan publik pengujian mutu obat ikan dalam rangka memperoleh nomor pendaftaran.	BPKIL Serang melaksanakan percepatan pelayanan publik dengan memastikan bahwa pengujian mutu obat ikan dapat diselesaikan lebih cepat dari standar waktu yang ditentukan. Proses pengujian dimulai sejak penerimaan sampel pada tanggal 06 Mei 2025 hingga penerbitan LHU tanggal 21 Mei 2025 , sehingga total waktu penyelesaian hanya memerlukan 15 hari kalender. Percepatan ini memberikan kepastian layanan yang efisien kepada masyarakat.	 Sampel masuk tanggal 6 Mei 2025, dan selesai di tanggal 21 Mei 2025	-

2.	Unsur Biaya/Tarif (U4). Melakukan penyampaian serta justifikasi kepada pengguna jasa terkait tarif pengujian yang berlaku saat ini merupakan tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) nomor 1 Tahun 2025 tentang Tarif Volatil Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Kementerian Kelautan dan perikanan	Sosialisasi terkait tarif layanan publik BPKIL sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) nomor 1 Tahun 2025 tentang Tarif Volatil Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Kementerian Kelautan dan perikanan, telah disosialisasikan melalui kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) secara virtual melalui aplikasi zoom meeting pada tanggal 27 Mei 2025	 Sosialisasi tarif Tarif Volatil Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Kementerian Kelautan dan perikanan dilaksanakan pada tanggal 27 Mei 2025	-
-----------	---	--	---	----------

3.	Kualitas Isi/Konten (U9). Melakukan tindaklanjut atas kesulitan pengguna jasa dalam menggunakan aplikasi Smart PRIMA.	BPKIL Serang memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna jasa yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Smart PRIMA terkait format pesan yang dikirimkan melalui WA Gateway, sehingga pengguna jasa dapat melakukan pengiputan dokumen obat ikan pada sistem.	Tindaklanjut dilaksanakan pada tanggal 22 Mei 2025	
-----------	--	--	--	--

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 2025, 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.

LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2025



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 II Tahun 2025 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, 1 Agustus 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 April – Juni (Triwulan II) Tahun 2025. 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 Reformasi Birokrasi Nomor : 15 Tahun 2014 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik;

1.3. Tujuan Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi rencana aksi/tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 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

HASIL DAN TINDAK LANJUT

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.

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

[illegible]

130965	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128099	3	4	3	3	4	4	4	4	4
127611	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127480	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127282	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125086	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123063	4	4	4	4	4	4	4	4	3
122293	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122292	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122291	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121584	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121551	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120839	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120809	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120090	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119946	4	4	4	4	4	4	4	4	4

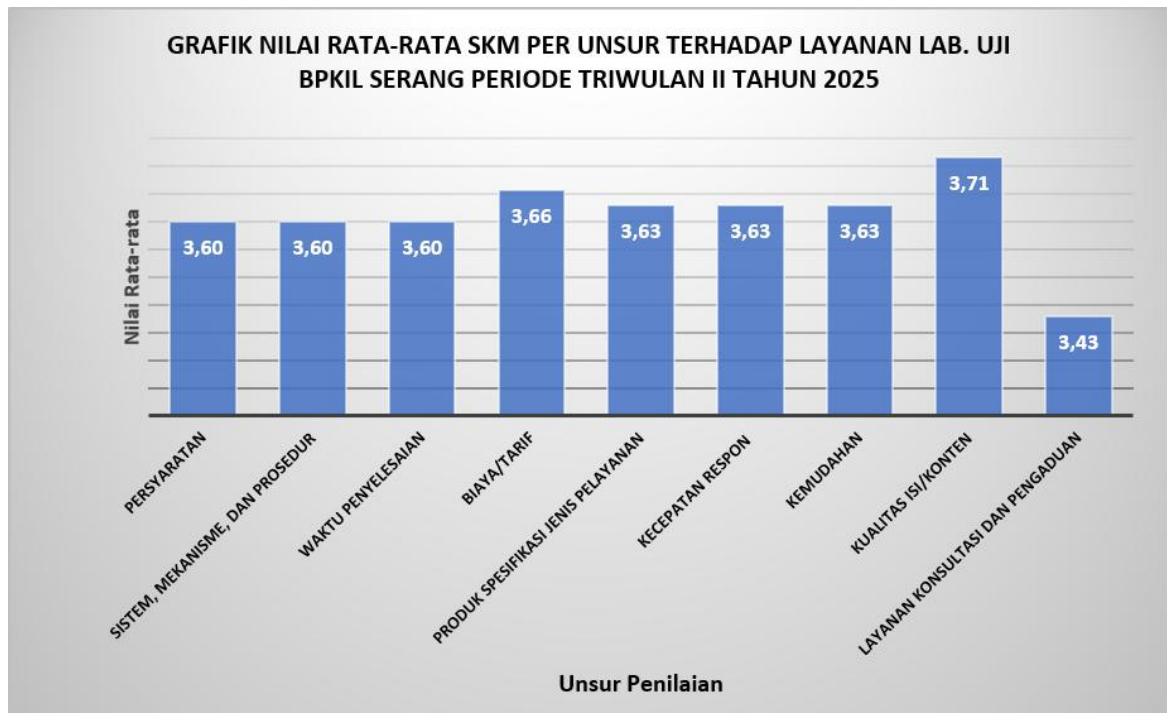
**) Nomor responden merupakan ID/Kode Responden sesuai dengan database SKM memuat identitas pribadi responden*

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	126	126	126	128	127	127	127	130	120
Jumlah Responden	35	35	35	35	35	35	35	35	35
IKM per unsur = <u>total nilai per unsur</u> jumlah responden	126/35 =3,60	126/35 =3,60	126/35 =3,60	128/35 =3,66	127/35 =3,63	127/35 =3,63	127/35 =3,63	130/35 =3,71	120/35 =3,43

Total nilai semua unsur	126+126+126+128+127+127+127+130+120=1137
Skor SKM	90,24

Tabel 2. Grafik Nilai Kinerja Pelayanan BPKIL Serang



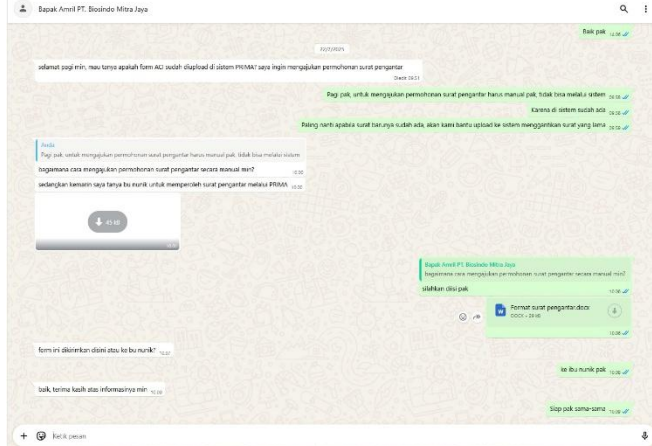
Dari hasil olah data diatas dapat disimpulkan bahwa :

- Jumlah Responden : 35 Responden
- Nilai Interval SKM : 90,24
- Kategori Mutu Pelayanan : A dengan Kategori SANGAT BAIK

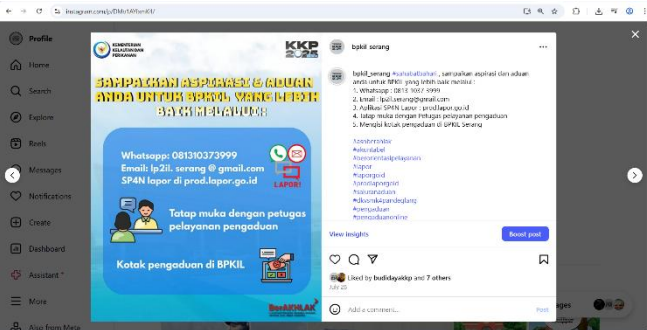
Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang dapat diketahui bahwa unsur Kualitas Isi/Konten (U8) memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,71, sementara untuk unsur terendah atas perolehan SKM yaitu penanganan pengaduan (U9) memperoleh nilai sebesar 3,57.

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.	Persyaratan (U1). Memberikan pelayanan publik yang <i>fast respon</i> kepada masyarakat terkait persyaratan pengujian dalam rangka uji mutu obat ikan untuk memperoleh nomor registrasi.	Petugas memberikan respon cepat terhadap pertanyaan masyarakat terkait persyaratan administrasi pengujian mutu obat ikan. Masyarakat yang mengalami kendala dalam pengajuan melalui sistem akan dibantu dengan penjelasan prosedur secara manual serta disediakan format surat pengantar yang sesuai. Tindak lanjut ini bertujuan untuk memastikan proses pelayanan tetap berjalan lancar dan masyarakat mendapatkan kepastian informasi secara cepat, jelas, dan akurat.		-

2.	Waktu Penyelesaian (U3). Memberikan pelayanan publik yang <i>fast respon</i> kepada masyarakat terkait waktu penyelesaian pengujian dalam rangka uji mutu obat ikan untuk memperoleh nomor registrasi.	Standar pengujian Obat ikan selama 35 hari, dan dilaksanakan pengujian lebih cepat yaitu hanya 4 hari kerja. Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang memastikan bahwa proses pengujian mutu obat ikan dilaksanakan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Setiap tahapan uji, mulai dari penerimaan sampel, pelaksanaan pengujian, hingga penerbitan laporan hasil uji dilakukan dengan cepat ataupun tepat waktu dan akurat. Dengan adanya komitmen penyelesaian pengujian sesuai jadwal, masyarakat memperoleh kepastian layanan yang cepat dan transparan sehingga proses registrasi obat ikan dapat berjalan efektif tanpa adanya penundaan yang tidak perlu.		-
-----------	---	---	---	----------

3.	Konsultasi dan Pengaduan (U9). Melakukan sosialisasi melalui sosial media terkait alur dan sarana layanan 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 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 II Tahun 2025, 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.