

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR PERIKANAN BUDI DAYA AIR PAYAU
JEPARA
TRIWULAN I TAHUN 2025**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA
BALAI BESAR PERIKANAN BUDI DAYA AIR PAYAU
JEPARA
2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPP BBPBAP Jepara periode Triwulan I Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di UPP BBPBAP Jepara kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha bidang perikanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan BBPBAP Jepara mendatang.

Jepara, 1 April 2025

Kepala BBPBAP Jepara



Supito

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Dasar Hukum	6
1.3. Maksud dan Tujuan	7
1.4. Sasaran	7
1.5. Prinsip	8
1.6. Ruang Lingkup	8
1.7. Manfaat	8
BAB II. METODOLOGI SURVEY	9
2.1. Definisi Survey	9
2.2. Metode Survey.....	10
2.3. Langkah-Langkah Pelaksanaan SKM	10
2.4. Penyusunan Jadwal	11
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	12
3.1. Penetapan Waktu Survey	12
3.2. Jumlah Responden	12
3.3. Indeks Unsur Pelayanan	12
BAB IV. TINDAK LANJUT	14
4.1. Tindak Lanjut SKM	14
4.2. Hasil Tindak Lanjut SKM	14
BAB V. PENUTUP	17
5.1. Kesimpulan	17
5.2. Saran	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

BBPBAP Jepara memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta pelatihan. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh yang langsung dirasakan oleh para pengguna layanan. Hasil penilaian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai dan akan menghasilkan *outcome* memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum Standar Pelayanan lingkup BBPBAP Jepara, yaitu sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Standar Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49 Tahun 2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaran Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
13. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
14. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Pelayanan Publik dan Produk Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di UPP BBPBAP Jepara kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha bidang perikanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan

1.4. Sasaran

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada UPP BBPBAP Jepara, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei

1.7. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II METODOLOGI SURVEY

2.1. Definisi Survey

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei di UPP BBPBAP Jepara dilakukan setiap Triwulan.

2.2. Metode dan Unsur Survey

Pengambilan kuesioner pada Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 menggunakan link ini diberikan kepada seluruh pengguna jasa yang telah melakukan konsultasi/ permohonan di UPP BBPBAP Jepara.

Pengambilan survei ini terus menerus dilakukan setiap harinya untuk setiap pengguna jasa yang melakukan layanan dengan syarat:

1. Pengambilan SKM dilakukan secara online dilakukan dengan mendistribusikan link SKM kepada no WA pengguna layanan, dimana database no WA telah tersimpan di form daftar hadir online;
2. Responden wajib mengisi SKM setelah melakukan layanan (dalam 1 hari layanan).

Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuisisioner elektronik kepada peserta pelatihan pada hari terakhir pelatihan dengan menilai kualitas yang mencakup pelayanan. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu :

Tabel 1. Unsur Pelayanan Sebagai Indikator Penilaian

No	Unsur Pelayanan
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan prasarana

2.3. Langkah-Langkah Pelaksanaan SKM

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 7 orang).

2. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner pada survei ini berupa link google docs yang dapat diakses melalui internet.

Bagian dari Kuesioner

Kuesioner yang diisi oleh responden meliputi: jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, asal responden yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 6 (empat) kategori, yaitu:

1. Sangat Buruk 0;
2. Buruk 1;
3. Cukup Buruk 2;
4. Cukup Baik 3;
5. Baik 4;
6. Sangat Baik 5

2.4. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai :

Tabel 2. Jadwal Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM

No	Tahapan Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	Januari sd Maret
3	Pengelolaan Data Indeks	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 (lima) hari kerja

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yaitu:

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 4) Kompetensi Pelaksana
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 7) Waktu Pelayanan
- 8) Biaya/Tarif
- 9) Perilaku Pelaksana

3.1. Penetapan Waktu Survey

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan dimulai dari tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2025, dilaksanakan pada jam kerja di UPP BBPBAP Jepara.

3.2. Jumlah Responden

Pengukuran survei pengguna layanan telah dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2025 yaitu periode bulan Januari s.d Maret dengan keseluruhan populasi berjumlah 105 responden pihak eksternal yang terdiri dari pengguna layanan : Pengujian/Pemeriksaan

Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan, konsultasi dan bimbingan teknis dan penjualan hasil produksi pembudidayaan ikan.

3.3. Indeks Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I (Januari sd Maret 2025)

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Responden	NRR / Unsur			Ket.
			Januari	Februari	Maret	
1	Persyaratan	105	3.43	3.30	3.52	3.41
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	105	3.43	3.39	3.57	3.46
3	Waktu Penyelesaian	105	3.57	3.36	3.56	3.50
4	Biaya / Tarif	105	3.29	3.05	3.30	3.21
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	105	3.43	3.11	3.35	3.30
6	Kompetensi Pelaksana	105	3.29	3.32	3.63	3.41
7	Perilaku Pelaksana	105	3.43	3.36	3.69	3.49
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	105	3.29	3.11	3.35	3.25
9	Sarana dan Prasarana	105	3.29	3.27	3.44	3.33
	NRR Tertimbang / Unsur		3.38	3.25	3.49	3.37
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		84.44	81.23	87.16	84.28
	Mutu Pelayanan		Baik	Baik	Baik	Baik

Tabel 3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata Nilai NRR per Unsur
1	Persyaratan	3.41
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.46
3	Waktu Penyelesaian	3.50
4	Biaya/Tarif	3.21
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.41
7	Perilaku Pelaksana	3.49
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.25
9	Sarana dan prasarana	3.33
Indeks Kepuasan Masyarakat		84,28
Mutu Pelayanan		Baik

Pengolahan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 ruang lingkup unsur pelayanan yang dilakukan di Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara pada Triwulan I bulan Januari sd Maret 2025 didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat **84,28** dengan mutu pelayanan **Baik**.

BAB IV TINDAK LANJUT

4.1. Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, maka intervensi strategi dilakukan dengan memprioritaskan pada unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah. Dari hasil penghitungan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan I Tahun 2025 (Tabel 2) dapat dilihat bahwa unsur terendah yakni : (1) Biaya/Tarif dengan nilai per unsur 3,21; dan (2) Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai per unsur 3,25.

4.2. Hasil Tindak Lanjut Evaluasi SKM Triwulan I Tahun 2025

Berdasarkan hasil tindak lanjut SKM Triwulan I Tahun 2025, kami telah melakukan tindak lanjut terutama terkait unsur biaya/tarif dengan mengeluarkan kebijakan untuk memberikan keringanan biaya asrama bagi peserta magang/PKL/Penelitian yang tidak mampu, dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan melakukan respon cepst dan tindak lanjut terhadap keluhan yang diterima.

BAB V PENUTUP

1.1. Penutup

5.1.1. Kesimpulan

1. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan yang bersifat teknis untuk masing-masing jenis layanan yang bersifat minor langsung ditindaklanjuti oleh penanggung jawab masing-masing layanan. Sedangkan yang bersifat mayor dan membutuhkan pengembangan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.
2. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan yang bersifat umum dan sifatnya minor langsung ditindaklanjuti oleh bagian Umum dan bagian pelayanan publik agar dalam melaksanakan pelayanan selanjutnya dapat berjalan dengan baik. Sedangkan yang bersifat mayor dan membutuhkan pengembangan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.

5.1.2. Saran

1. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM dan pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara periodik.
2. Melakukan evaluasi rutin sebulan sekali untuk membahas kinerja pelayanan publik dengan berbasis data SKM pada bulan berjalan.
3. Melakukan evaluasi besaran tarif/biaya pelayanan dengan mempertimbangkan hasil SKM dari pengguna layanan.

Jepara, 1 April 2025
Kepala BBPBAP Jepara



Supito