

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU SITUBONDO
TRIWULAN 1 (JANUARI-MARET TAHUN 2024)**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU SITUBONDO
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	7
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
BAB VI. KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukkan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut)	16

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). 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.

Seiring dengan kemajuan teknologi, instansi penyelenggara layanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan secara periodik, sebagai salah satu usaha untuk melakukan improvements Sistem Manajemen Mutu di Balai Perikanan Budidaya Air Payau (BPBAP) Situbondo. Berdasarkan Permen KP No. 15 Tahun 2021 Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun. Survei tersebut dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan Masyarakat. Hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya perlu ditindaklanjuti guna meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Perikanan Budidaya Air Payau Situbondo bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Periode Oktober-Desember 2024 BPBAP Situbondo telah melaksanakan pengukuran Kepuasan Masyarakat melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei dilakukan kepada pengguna jasa BPBAP Situbondo dengan keseluruhan responden berjumlah 11 orang, survey dilakukan secara digital dengan Link Si Susun. Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurangbaik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup Langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menentukan responden;
2. Melaksanakan survei;
3. Mengolah hasil survei;
4. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Layanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Kemudahan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Kesesuaian Biaya

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Kesesuaian Produk

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kecepatan Respon

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Layanan Konsultasi

8. Layanan Konsultasi

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

9. Kualitas Isi/Sarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan dengan membagi link Form SKM <http://ptsp.kkp.go.is/skm/s/u/110> kepada pengguna jasa melalui wa Gateway Si Cantang serta menempatkan form pengisian di Layar computer yang tersedia di Ruang Pelayanan Terpadu BPBAP Situbondo.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan SKM dimulai pada bulan Oktober-Desember 2024 menggunakan Si Susan pada laman PTSP KKP <http://ptsp.kkp.go.is/skm/s/u/110> .

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuiseoner Survey Kepuasan Masyarakat ditentukan sesuai dengan jumlah pengguna jasa layanan secara periodik.

BAB III. HASIL PENGELOLAAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

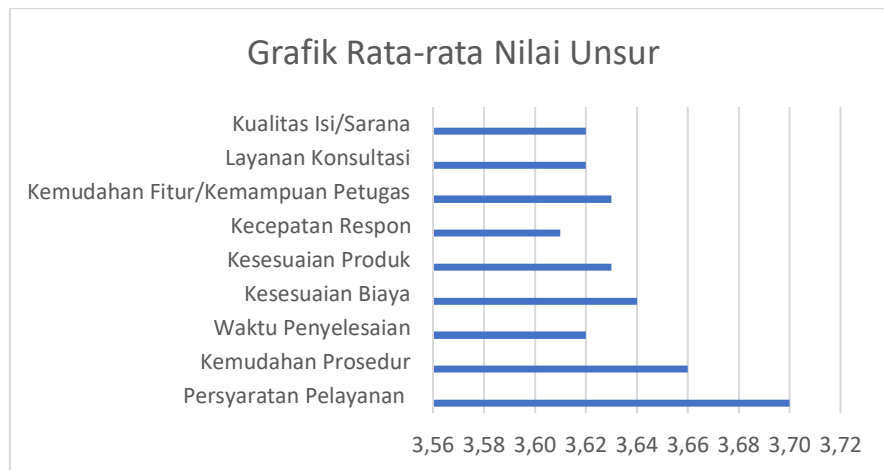
Survei dilakukan kepada pengguna jasa BPBAP Situbondo dengan keseluruhan responden berjumlah 34 orang

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.70
2	Kemudahan Prosedur	3.66
3	Waktu Penyelesaian	3.62
4	Kesesuaian Biaya	3.64
5	Kesesuaian Produk	3.63
6	Kecepatan Respon	3.61
7	Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	3.63
8	Layanan Konsultasi	3.62
9	Kualitas Isi/Sarana	3.62
SKM		90.94
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan



Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023 di Balai Perikanan Budidaya Air Payau Situbondo pada Layanan Bimbingan teknis memiliki nilai tertinggi pada unsur 1 Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,70. Persyaratan bagi pelanggan dalam menerima pelayanan sudah efektif dan efisien di BPBAP Situbondo. Sedangkan Unsur 6 Kecepatan Respon dengan nilai 3,61 menjadi Unsur Terendah.

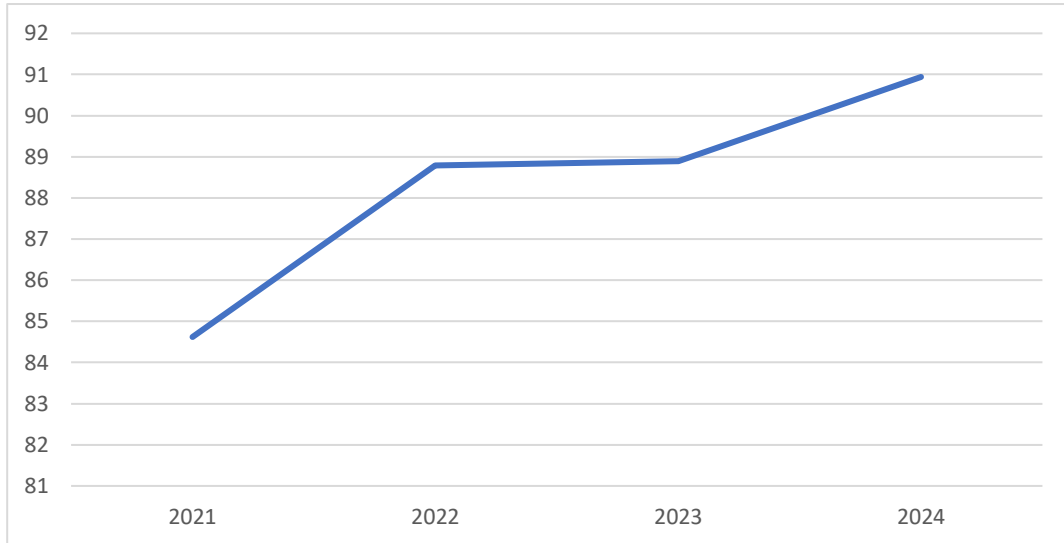
Analisa faktor Nilai Kecepatan Respon yang rendah disebabkan karena tersedianya hanya 1 nomor pelayanan yang menangani layanan konsultasi, pemesanan maupun pengaduan dengan 1 orang admin. Banyaknya permintaan layanan dari pelanggan di 1 nomor layanan menyebabkan pelanggan menunggu lebih lama karena admin harus menyelesaikan layanan 1 pelanggan ke pelanggan yang lainnya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)			Penanggung Jawab
			Apr	Mei	Jun	
1.	Kecepatan Respon	<ol style="list-style-type: none"> Perbaiki pelayanan oleh petugas pelayanan dalam merespon konsultasi maupun pemesanan yang masuk melalui si Cantang Penambahan nomor layanan dan admin di nomor konsultasi dan pemesanan serta nomor pengaduan 	√			Petugas Pelayanan
2.	Catatan Pelanggan Sarana Asrama yang masih kurang baik	Perbaiki sarana asrama di instalasi Gelung	√			Petugas Pelayanan dan Penanggung Jawab Sarana dan prasarana




4.3 Tren Nilai SKM

Hasil indeks kinerja unit pelayanan dibandingkan secara periodik dan untuk melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga Triwulan 1 Tahun 2024 di Balai Perikanan Budidaya Air Payau Situbondo.

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Rekomendasi	Tindak Lanjut Rekomendasi Triwulan 4 Oktober-Desember 2023
1.	Kesesuaian Biaya Layanan	84,09	Sosialisasi melalui media sosial, memberi penjelasan langsung kepada pengguna jasa	
2.	Kualitas Isi/Sarana	84,09	Melengkapi sarana pada ruang pelayanan berupa toilet disabilitas, toilet laki-laki dan Perempuan serta melengkapi tempat parkir dengan kanopi	 <p align="center">Toilet disabilitas</p>  <p align="center">Toilet disabilitas, laki-laki dan perempuan</p>

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Rekomendasi	Tindak Lanjut Rekomendasi Triwulan 4 Oktober-Desember 2023
				 <p data-bbox="970 573 1398 609">Kanopi tempat parkir pelanggan</p>

BAB VI. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BPBAP Situbondo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 90,94
2. Unsur pelayanan terendah yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Respon dengan nilai 3,61
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,70
4. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Triwulan 4 Tahun 2023 telah dilaksanakan pada Januari 2024.

Situbondo, 18 April 2024

Kepala Balai Perikanan Budidaya Air Payau
Situbondo,

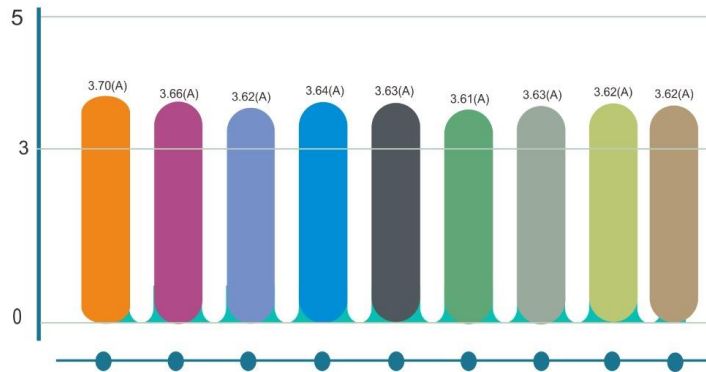




INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU SITUBONDO

Triwulan I Tahun 2024



- Persyaratan Pelayanan
- Kesesuaian Biaya
- Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas
- Kemudahan Prosedur
- Kesesuaian Produk
- Layanan Konsultasi
- Waktu Penyelesaian
- Kecepatan Respon
- Kualitas Isi/Sarana



Responden Perempuan : 17
 Responden Laki-laki : 17
Total Responden : 34

Nilai IKM : 90.94
A
(Sangat Baik)



PUBLIKASI SKM TRIWULAN 1 TAHUN 2024

SOSIAL MEDIA



#2024
KAP KKP

BPBAP Situbondo
23 j · 🌐

Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024.
Nilai IKM BPBAP Situbondo TW 1 sebesar 90,94, atau mendapat nilai A (Sangat Baik)

Boyun Handoyo
Ditjen Perikanan Budidaya
Kementerian Kelautan dan Perikanan RI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU
SITUBONDO
Triwulan I Tahun 2024

Kategori	Nilai
1	3,7500
2	3,8000
3	3,9000
4	3,9000
5	3,9500
6	3,9500
7	3,9500
8	3,9500
9	3,9500
10	3,9500
11	3,9500

■ Persyaratan Pelayanan ■ Kesesuaian Biaya ■ Kemudahan Fitur/Kemampuan Peluger
 ■ Kemudahan Prosedur ■ Kesesuaian Produk ■ Layanan Konsultasi
 ■ Waktu Penyelesaian ■ Kecepatan Respon ■ Kualitas Isi/Sarana

Responden Perempuan : 17
 Responden Laki-laki : 17
 Total Responden : 34

Nilai IKM : 90.94
A
(Sangat Baik)

3

Portal website KKP sedang dalam perbaikan (sehingga belum dapat diupload)