

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU SITUBONDO  
TRIWULAN 1 (JANUARI-MARET TAHUN 2023)**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA  
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU SITUBONDO  
TAHUN 2023**

<b>DAFTAR ISI</b>	2
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
<b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM</b>	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
<b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
<b>BAB IV. ANALISIS HASIL SKM</b>	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
4.3 Tren Nilai SKM	7
<b>BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	9
<b>BAB VI. KESIMPULAN</b>	10
<b>LAMPIRAN</b>	11
1. Hasil Pengolahan Data	
2. Kuesioner	
3. Dokumentasi Hasil SKM	
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukkan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut)	

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara 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 Januari-Maret 2023 BPBAP Situbondo telah melaksanakan pengukuran Kepuasan Masyarakat melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei dilakukan kepada pengguna jasa BPBAP Situbondo dengan keseluruhan responden berjumlah 25 orang, survey dilakukan secara digital dengan aplikasi google form. Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan ada;ah 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	Sangatbaik

### 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. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. 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 Pelayanan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

### 4. Kompetensi Pelaksana

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

### 5. Sarana dan Prasarana

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).

### 6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

### 7. Waktu Pelayanan

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

### 8. Biaya/Tarif

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

### 9. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan dengan membagi link Form SKM 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 Januari hingga Maret 2023 menggunakan Google Form.

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

### BAB III. HASIL PENGELOLAAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

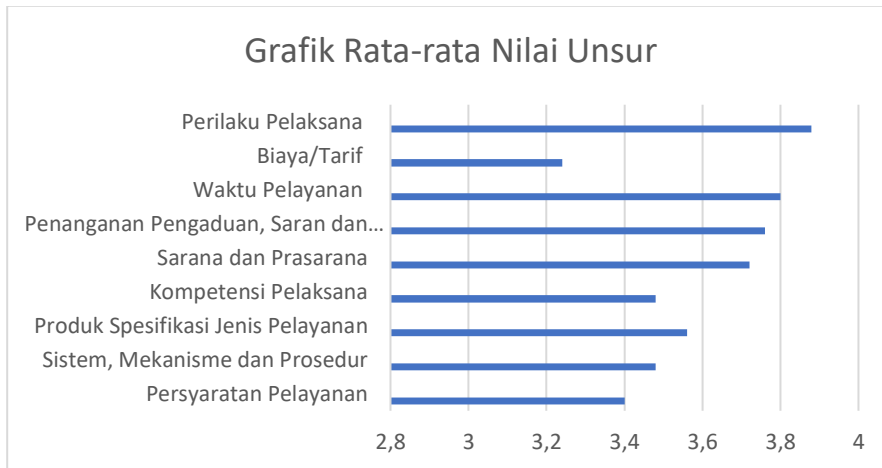
Survei dilakukan kepada pengguna jasa BPBAP Situbondo dengan keseluruhan responden berjumlah 25 orang

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	NRR per Unsur x 0.11 per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,400	<b>0,374</b>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,480	<b>0,383</b>
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,560	<b>0,392</b>
4	Kompetensi Pelaksana	3,480	<b>0,383</b>
5	Sarana dan Prasarana	3,720	<b>0,409</b>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,760	<b>0,414</b>
7	Waktu Pelayanan	3,800	<b>0,418</b>
8	Biaya/Tarif	3,240	<b>0,356</b>
9	Perilaku Pelaksana	3,880	<b>0,427</b>
Nilai Rata-rata Tertimbang (NILAI IKM)			<b>3,555</b>
Interval Konversi IKM			<b>88,88</b>
Mutu Pelayanan			<b>A</b>
Kinerja Unit Pelayanan			<b>Sangat Baik</b>

## 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 memiliki nilai tertinggi pada unsur perilaku pelaksana yaitu dengan nilai 3,880. Pencapaian tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbaikan serta peningkatan pelayanan publik secara berkala bagi Pelaksana Pelayanan di Lingkungan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Situbondo memberikan dampak kepuasan yang cukup baik dari pelanggan. Unsur Biaya/Tarif pada Triwulan 1 menjadi unsur dengan nilai terendah yaitu 3,240.

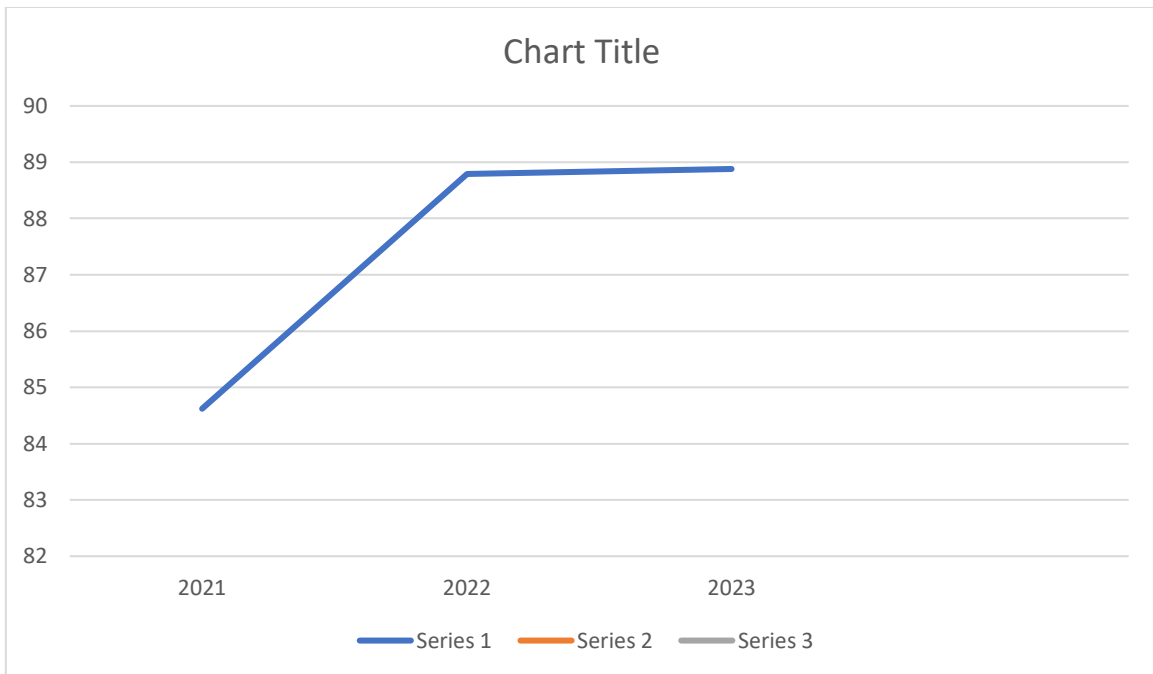
Analisa faktor Nilai Biaya/Tarif menjadi nilai terendah disebabkan pemberlakuan Tarif yang berdasarkan pada PP Nomor 85 Tahun 2021 yang dirasa oleh pengguna jasa masih terlalu tinggi jika dibandingkan dengan laboratorium swasta lainnya.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)			Penanggung Jawab
			Apr	Mei	Jun	
1.	Biaya/Tarif	Sosialisasi kepada pengguna jasa yang datang ke Ruang Pelayanan Terpadu	√			Petugas Pelayanan

### 4.3 Tren Nilai SKM


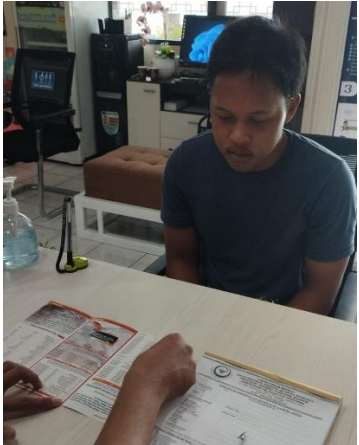

Hasil indeks kinerja unit pelayanan dibandingkan secara periodik dan untuk melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga Triwulan 1 Tahun 2023 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 IV Oktober-Desember 2022
1.	Biaya/Tarif	3,48	Kegiatan sosialisasi secara rutin kepada pengguna layanan berkaitan dengan Biaya Tarif yang ada di BPBAP Situbondo secara terus menerus melalui media sosial	 <p>Pengiriman Daftar Tarif Kepada Pengguna Jasa melalui Wa Gateway Si Cantang</p>  <p>Penjelasan Tarif kepada pengguna jasa pada 17 Januari 2023</p>  <p>Daftar Tarif Layanan dipasang di Ruang Pelayanan Terpadu</p>

## BAB VI. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BPBAP Situbondo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88.88
2. Unsur pelayanan terendah yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif.
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana.
4. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Triwulan IV Tahun 2022 telah dilaksanakan pada Januari 2023.

Situbondo, 3 Maret 2023

Kepala Balai Perikanan Budidaya Air Payau  
Situbondo,



## LAMPIRAN

### Pengolahan Data Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
2	1	4	4	4	3	4	4	2	3					
3	3	4	3	4	4	4	4	3	4					
4	2	4	3	3	4	4	4	4	3					
5	5	4	4	3	4	4	4	3	4					
6	4	3	3	3	4	4	4	4	4					
7	3	3	4	3	4	4	4	2	3					
8	4	4	4	4	4	3	4	2	4					
9	4	3	4	3	4	4	4	4	4					
10	3	3	3	4	4	4	4	3	4					
11	2	3	3	3	4	4	3	4	4					
12	3	4	4	3	3	4	4	4	4					
13	4	3	4	4	4	4	4	3	4					
14	3	3	4	3	3	3	4	2	4					
15	4	3	3	3	3	4	3	3	4					
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4					
17	4	3	4	3	4	4	4	3	4					
18	3	4	3	4	4	3	4	4	4					
19	4	3	4	3	3	4	4	3	4					
20	3	3	3	3	4	3	4	4	4					
21	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
23	4	3	4	3	3	4	3	3	4					
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4					
25	4	4	3	4	3	3	3	3	4					
ΣNilai /Unsur	85	87	89	87	93	94	95	81	97					
NRR / Unsur	3,400	3,480	3,560	3,480	3,720	3,760	3,800	3,240	3,880					
NRR tertbg/ unsur	0,374	0,383	0,392	0,383	0,409	0,414	0,418	0,356	0,427					*)
														3,555
<b>IKM Unit pelayanan</b>														<b>88,880</b>
<b>Keterangan :</b>														
- U1 s.d. U14	=	Unsur-Unsur pelayanan												
- NRR	=	Nilai rata-rata												
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat												
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang												
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25												
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi												
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,071												
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>88,88</b>													
<b>Mutu Pelayanan :</b>														
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00													
B (Baik)	: 76,61 - 88,30													
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60													

# Google Form Survey Kepuasan Pelanggan BPBAP Situbondo

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BPBAP SITUBONDO

Deskripsi formulir

Tanggal Survei \*

Rilis, hari, tahun

Jenis Kalamit \*

Landa

Perampokan

Pendidikan \*

SD

SMP

SMA

D-III

S-IV/S-1

S-2

Pekerjaan \*

PNS

TNI/POLRI

Swasta

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya

Jenis Layanan

Laboratorium

Bimbingan Teknis

Penjualan Hasil Produk

Bagaimana kemudahan persyaratan dalam mengajukan pelayanan? \*

	1	2	3	4	5	
Cukup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Bagaimana sistem, mekanisme dan Prosedur dalam mendapatkan pelayanan?

	1	2	3	4	5	
Cukup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Bagaimana menurut anda terkait jenis pelayanan yang ada? \*

	1	2	3	4	5	
Cukup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Bagaimana menurut anda tentang kompetensi kemampuan personal dalam melayani? \*

	1	2	3	4	5	
Cukup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Apakah anda puas dengan fasilitas pelayanan? \*

	1	2	3	4	5	
Cukup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Bagaimana fasilitas gedung, sarana dan konektivitas? \*

	1	2	3	4	5	
Cukup	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Publikasi

### Instagram

**IKM**  
Indeks Kepuasan Masyarakat  
**88,88**  
Mutu Pelayanan  
**A**  
(Sangat Baik)

**NILAI UNSUR PELAYANAN**

U1 Persyaratan Pelayanan	3,400
U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,480
U3 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,560
U4 Kompetensi Pelaksanaan	3,480
U5 Sarana dan Prasarana	3,720
U6 Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,760
U7 Waktu Pelayanan	3,800
U8 Biaya / Tarif	3,240
U9 Perilaku Pelaksanaan	3,880

**PEKERJAAN**

PELAJAR	11
SWASTA	9
PNS	4
LAINNYA	1

**PENDIDIKAN**

SD	2	D3	5
SMP	2	D4/S1	7
SMA	8	S2	1

13 Orang    25 Responden    12 Orang

2 suka  
situbondobbap Indeks Kepuasan Masyarakat triwulan I tahun 2023 BPBAP Situbondo... selengkapnya  
53 menit yang lalu

### Facebook

**BPBAP Situbondo**  
55 menit · 🌐

Indeks Kepuasan Masyarakat triwulan I tahun 2023 BPBAP Situbondo

**IKM**  
Indeks Kepuasan Masyarakat  
**88,88**  
Mutu Pelayanan  
**A**  
(Sangat Baik)

**NILAI UNSUR PELAYANAN**

U1 Persyaratan Pelayanan	3,400
U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,480
U3 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,560
U4 Kompetensi Pelaksanaan	3,480
U5 Sarana dan Prasarana	3,720
U6 Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,760
U7 Waktu Pelayanan	3,800
U8 Biaya / Tarif	3,240
U9 Perilaku Pelaksanaan	3,880

**PEKERJAAN**

PELAJAR	11
SWASTA	9
PNS	4
LAINNYA	1

**PENDIDIKAN**

SD	2	D3	5
SMP	2	D4/S1	7
SMA	8	S2	1

13 Orang    25 Responden    12 Orang

2 Suka    0 Komentari    0 Bagikan



### Website

BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU SITUBONDO  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA

IKM TRIWULAN I TAHUN 2023

IKM Triwulan I 2023

**IKM**  
Indeks Kepuasan Masyarakat  
**88,88**  
Mutu Pelayanan  
**A**  
(Sangat Baik)

**NILAI UNSUR PELAYANAN**

U1 Persyaratan Pelayanan	3,400
U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,480
U3 Produk Spesifikasi Pelayanan	3,560
U4 Kompetensi Pelaksanaan	3,480
U5 Sarana dan Prasarana	3,720
U6 Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,760
U7 Waktu Pelayanan	3,800
U8 Biaya / Tarif	3,240
U9 Perilaku Pelaksanaan	3,880

**PEKERJAAN**

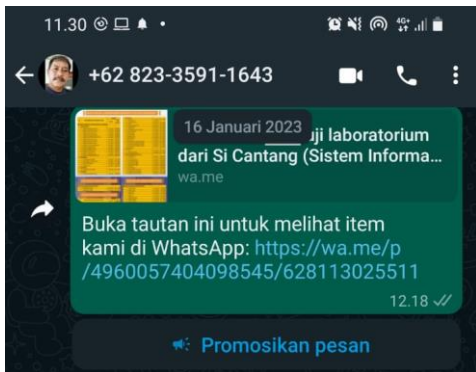
PELAJAR	11
SWASTA	9
PNS	4
LAINNYA	1

**PENDIDIKAN**

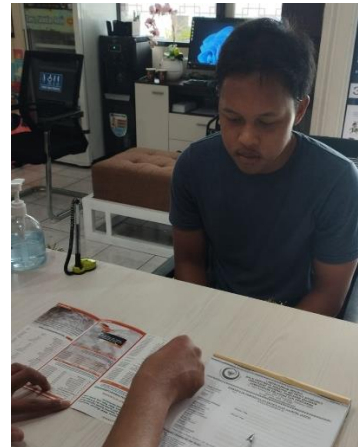
SD	2	D3	5
SMP	2	D4/S1	7
SMA	8	S2	1

13 Orang    25 Responden    12 Orang

## Dokumentasi Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Triwulan IV Tahun 2022



Pengiriman Daftar Tarif Kepada Pengguna Jasa melalui Wa Gateway Si Cantang



Penjelasan Tarif kepada pengguna jasa pada 13 Januari 2023



Daftar Tarif Layanan dipasang di Ruang Pelayanan Terpadu