

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU SITUBONDO  
TRIWULAN 4 (OKTOBER-DESEMBER TAHUN 2023)**



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

## DAFTAR ISI

<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
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>	<b>4</b>
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>	<b>6</b>
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>	<b>7</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	7
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
<b>BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB VI. KESIMPULAN.....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
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 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 11 orang, survey dilakukan secara digital dengan Link Si Susan. 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 2023 menggunakan Si Susun 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

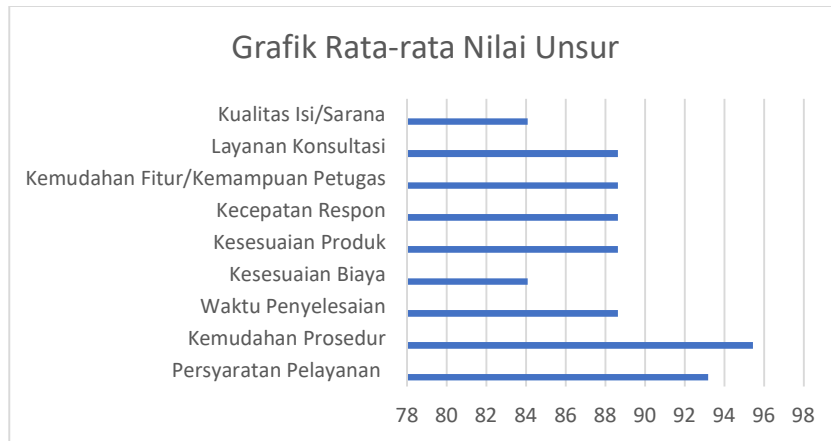
Survei dilakukan kepada pengguna jasa BPBAP Situbondo dengan keseluruhan responden berjumlah 11 orang

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	93,18
2	Kemudahan Prosedur	95,45
3	Waktu Penyelesaian	88,64
4	Kesesuaian Biaya	84,09
5	Kesesuaian Produk	88,64
6	Kecepatan Respon	88,64
7	Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	88,64
8	Layanan Konsultasi	88,64
9	Kualitas Isi/Sarana	84,09
<b>IKM</b>		<b>3,56</b>
<b>SKM</b>		<b>88,89</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Sangat Baik</b>

## BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan



Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 4 Tahun 2023 di Balai Perikanan Budidaya Air Payau Situbondo pada Layanan Bimbingan teknis memiliki nilai tertinggi pada unsur 2 Kemudahan Prosedur dengan nilai 95,45. Prosedur yang telah diterapkan sudah efektif dan efisien bagi pelanggan yang ingin mendapatkan layanan di BPBAP Situbondo. Sedangkan Unsur 4 Kesesuaian biaya dengan nilai 84,09 dan Unsur 9 Kualitas Isi/Sarana dengan nilai 84,09 menjadi Unsur Terendah.

Analisa faktor Nilai Unsur Kesesuaian Biaya yang rendah pada layanan Bimtek disebabkan karena ada biaya yang dikenakan untuk penggunaan asrama, sedangkan kegiatan Bimtek sendiri tidak dikenakan biaya. Tarif yang berlaku berdasarkan Tarif BLU yang masih mengacu pada PP Nomor 85 Tahun 2021 hingga adanya perubahan tarif baru. Unsur Kualitas Isi/Saranan pada layanan laboratorium disebabkan belum terpenuhinya pembagian sarana toilet untuk disabilitas, laki-laki dan Perempuan serta tempat parkir bagi pelanggan yang mengirim sampel belum dilengkapi kanopi.

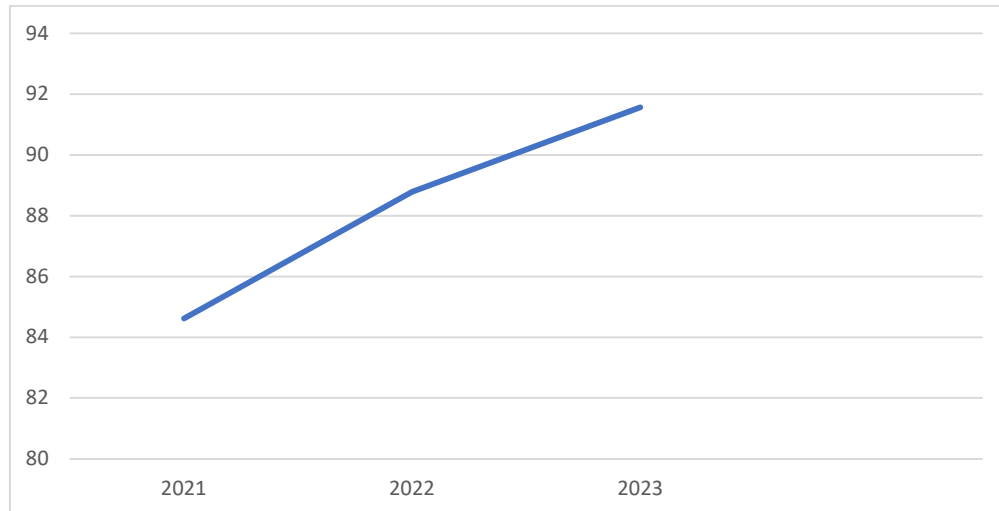
### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	
1.	Kesesuaian Biaya Layanan	Sosialisasi melalui media sosial, memberi penjelasan langsung kepada pengguna jasa	√			Petugas Pelayanan
2.	Kualitas Isi/Sarana	Melengkapi sarana pada ruang pelayanan berupa toilet disabilitas, toilet laki-laki dan Perempuan serta melengkapi tempat parkir dengan kanopi	√			Petugas Pelayanan dan Penanggung Jawab Sarana dan prasarana



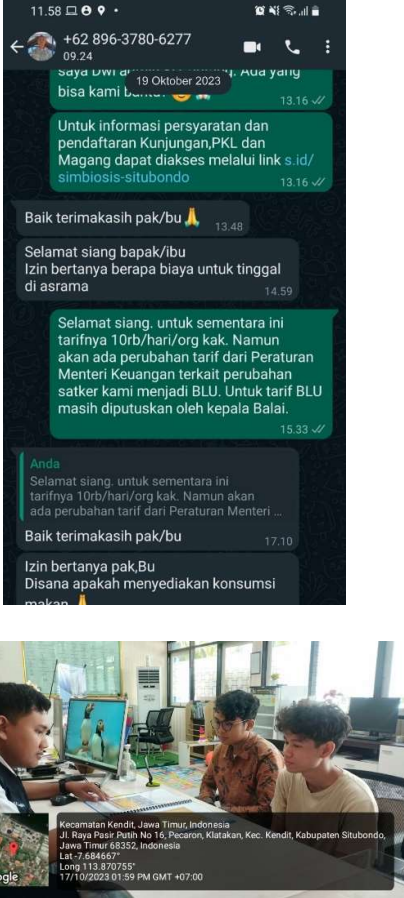

#### 4.3 Tren Nilai SKM

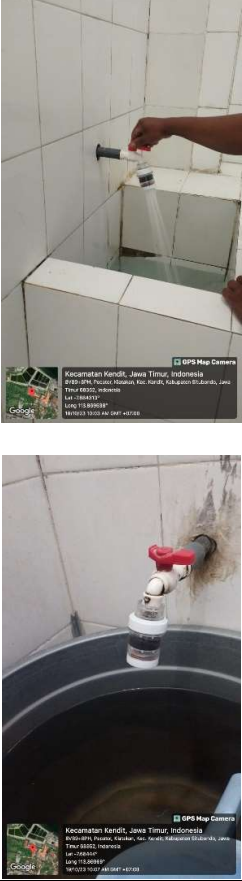
Hasil indeks kinerja unit pelayanan dibandingkan secara periodik dan untuk melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga Triwulan 4 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 3 Juli-September 2023
1.	Kesesuaian Biaya	3,567	Sosialisasi melalui media sosial, memberi penjelasan langsung kepada pengguna jasa	 <p>The screenshot shows a WhatsApp chat with a contact named 'Anda'. The messages discuss service fees for BLU (Bantuan Langsung Ulang) and mention a link for registration. The staff member explains that the current fee is 10,000 IDR per day/organization but will change to BLU. Below the chat is a photo of three staff members sitting at a desk with computers, with a Google Maps overlay showing the location: Kecamatan Kendit, Jawa Timur, Indonesia.</p>
2.	Kualitas Isi/Sarana	3,533	Koordinasi dengan petugas sarana dan prasarana untuk membuat jadwal pemeliharaan air bersih secara berkala	 <p>The photo shows a person's hands pouring water from a small container into a red bucket. A Google Maps overlay at the bottom indicates the location: Kecamatan Kendit, Jawa Timur, Indonesia.</p>

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Rekomendasi	Tindak Lanjut Rekomendasi Triwulan 3 Juli-September 2023
				 <p>The top photograph shows a close-up of a hand adjusting a white tap handle on a wall-mounted faucet. The bottom photograph shows a red-handled tap with a white plastic container placed under it to catch water. Both photos include a small 'GPS Map Camera' watermark with location details for Kecamatan Kendit, Jawa Timur, Indonesia.</p>

## BAB VI. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BPBAP Situbondo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,89 untuk Pelayanan Bimbingan Teknis, dan Nilai SKM 88,89 untuk Layanan Pengujian Laboratorium
2. Unsur pelayanan terendah yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian Biaya Layanan dan Unsur Kualitas Isi/Sarana.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan dan Unsur Kemudahan Prosedur.
4. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Triwulan 3 Tahun 2023 telah dilaksanakan pada Oktober 2023.

Situbondo, 12 Januari 2023  
Kepala Balai Perikanan Budidaya Air Payau  
Situbondo,



# LAMPIRAN

## Survey Kepuasan Masyarakat Unit : BPBAP Situbondo

Susan KKP
☰
Balai Perikanan Budidaya Air Payau Situbondo

- Dashboard
- Mapping Data
- Laporan
  - Data Detail
    - Rekap per UPP per Unsur
    - Rekap SKM per Layanan
    - Rekap SKM per UPP
    - Rekap SKM per Eselon
    - Upload Laporan Monev
  - Download
  - Profile
  - Logout

### Laporan SKM Resume

[Home](#) / [Laporan](#) / Rekapitulasi per UPP per Layanan

--Pilih Triwulan--
--Pilih Tahun--
Submit

Data IKM

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 4/2023

Download Data

10 entries per page Search...

Kd	Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
djpb		Balai Perikanan Budidaya Air Payau Situbondo	2023	4	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	6	3.67	3.67	3.50	3.33	3.67	3.50	3.50	3.67	3.50	3.56	88.89
djpb		Balai Perikanan Budidaya Air Payau Situbondo	2023	4	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan ikan dan Lingkungan	5	3.80	4.00	3.60	3.40	3.40	3.60	3.60	3.40	3.20	3.56	88.89

Showing 1 to 2 of 2 entries

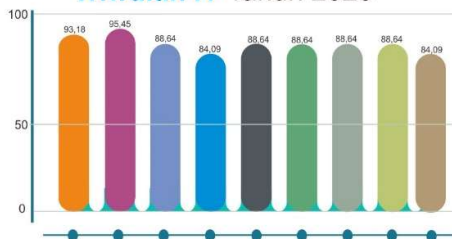
Download Data



BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU  
SITUBONDO

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan IV Tahun 2023



- Persyaratan Pelayanan
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Sarana dan Prasarana
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Waktu pelayanan
- Biaya/Tarif
- Perilaku Pelaksana

Nilai SKM : 88,89



A (Sangat Baik)

11 responden



BPMP Situbondo | BPPB Situbondo | @situbondobap | balai\_situbondo | https://situbondobap.situbondo.go.id



# PUBLIKASI SKM TRIWULAN 4 TAHUN 2023

## SOSIAL MEDIA

**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU SITUBONDO**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Triwulan IV Tahun 2023

Nilai SKM : 88,89  
A (Sangat Baik)  
11 responden

Disukai oleh [sutriesno\\_eko](#) dan 15 lainnya

[situbondobpbap](#) ✨ Survei Kepuasan Masyarakat ✨

#kkpgoid  
#budidayakpp  
#kkpbeyond

**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU SITUBONDO**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Triwulan IV Tahun 2023

Nilai SKM : 88,89  
A (Sangat Baik)  
11 responden

2

Suka    Komentar    Kirim    Bagikan

**Status saya**  
Baru saja

**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU SITUBONDO**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Triwulan IV Tahun 2023

Nilai SKM : 88,89  
A (Sangat Baik)  
11 responden

Tayangan    Promosikan    Bagikan