



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II TAHUN 2025



**KAMI ADA UNTUK
MELAYANI**



MELAYANI

BALAI BESAR PENANGKAPAN IKAN

**DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksanaan SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan & Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
Kesimpulan	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Penangkapan Ikan (BBPI) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar Penangkapan Ikan :

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dengan dilampiri surat kuasa dan link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis muncul di ptsp.kkp.go.id. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

N0	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	5
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	15

Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2025 dilakukan secara periodik dari bulan April hingga Juni 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan responden dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar Penangkapan Ikan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 triwulan ke II, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar Penangkapan Ikan dalam kurun waktu Triwulan ke II adalah sebanyak 181 orang/Responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 181 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	158	87,29
		PEREMPUAN	23	12,71
2	PENDIDIKAN	SD	5	2,76
		SMP/SLTP	1	0,55
		SMA/SMK	53	29,57
		Diploma/D3	13	7,14
		S1/D4	106	58,56
		S2 Keatas	3	1,66
3	PEKERJAAN	PNS	8	4,42
		MAHASISWA	159	87,85
		PELAJAR	0	0,00
		POLRI	0	0,00
		SWASTA	11	6,08
		NELAYAN / PUKKP	3	1,66
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A (Bimtek, Magang, Kunjungan)	167	92,26
		LAYANAN B (Aula ruang kelas)	14	7,73
		LAINNYA	0	0

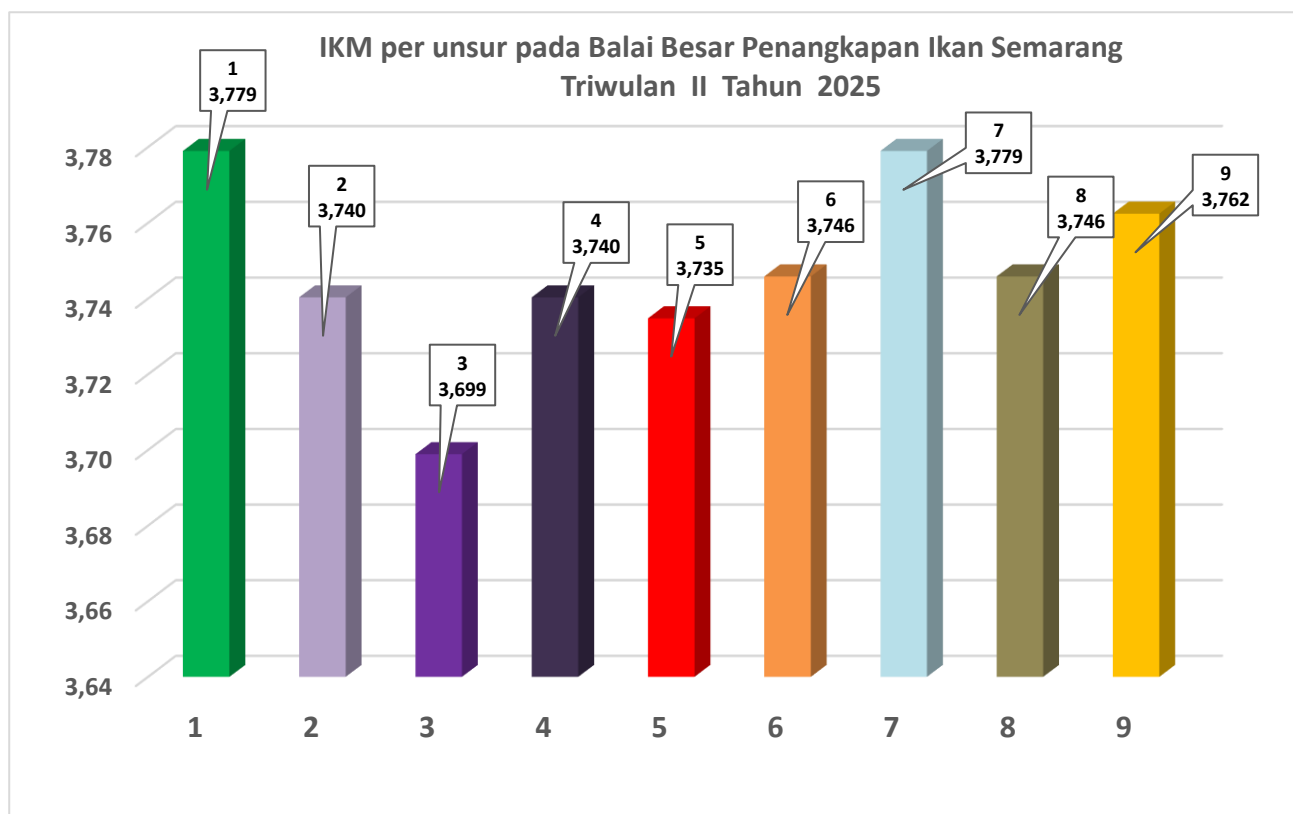
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,78	3,74	3,70	3,74	3,73	3,75	3,78	3,75	3,76
Kategori	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB
IKM Unit Layanan	93,59 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur (1. Persyaratan, 2. Prosedur, 3. Jangka Waktu, 4. Tarif, 5. Produk, 6. Kompetensi, 7.Perilaku, 8.Pengaduan dan 9.Sarpras)



BAB IV

ANALIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan MenPan RB RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur pelayanan yang dilakukan survei melalui kuesioner yang diberikan kepada masyarakat di lingkup BBPI Semarang terbagi dalam dua jenis pelayanan yaitu pelayanan utama dan penunjang. Pelayanan Utama terdiri dari :

- A. Pelayanan Pengujian Sarana Penangkapan Ikan
- B. Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis

Sedangkan pelayanan penunjang terdiri dari :

- A. Penyediaan Alat serta Sarana Penangkapan Ikan
- B. Penyediaan Sarana Kantor (Asrama, Aula/Ruang kelas)

Berikut table analisis yang diperoleh dari SKM Triwulan II (April - Juni) tahun 2025.

No	Ruang Lingkup	Nilai IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3,78
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,74
U3	Waktu Penyelesaian	3,70
U4	Biaya/Tarif	3,74
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,73
U6	Kompetensi Pelaksana	3,75
U7	Perilaku Pelaksana	3,78
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,75
U9	Sarana dan Prasarana	3,76

4.2. Rencana Tindak Lanjut

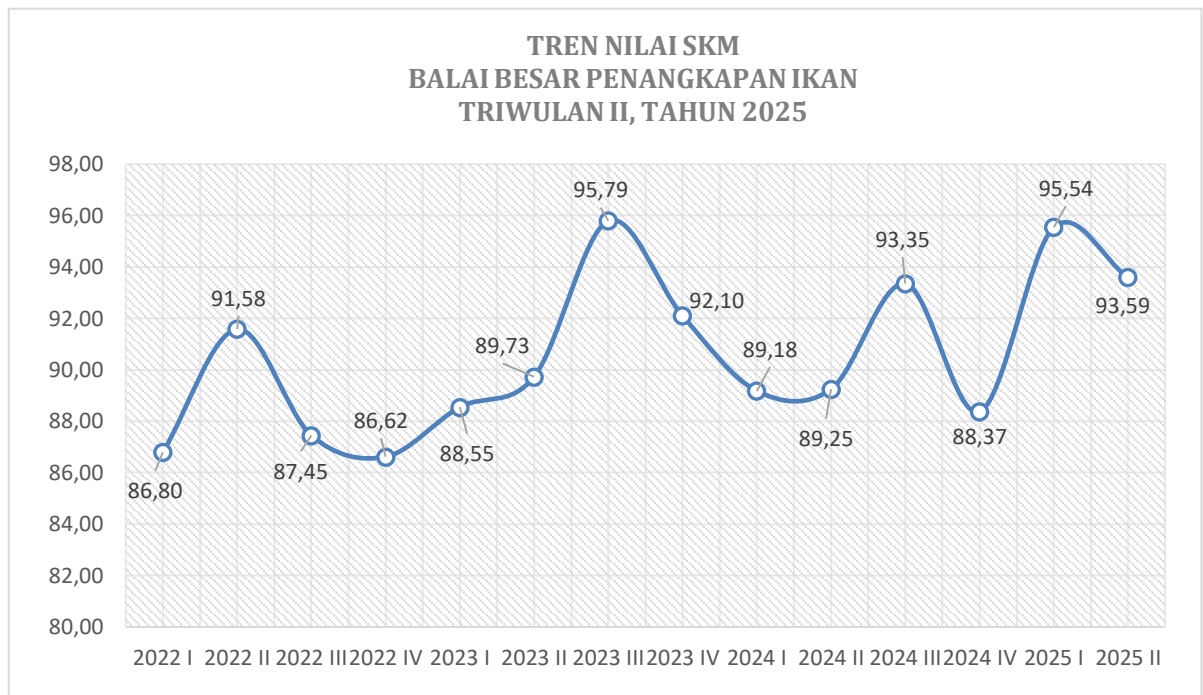
Dari hasil analisis terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

NO	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasaran	Aula ruang kelas	V	V			Kasubbag Umum
2	Perilaku Pelaksanaan	Bimtek, Magang, dan Kunjungan	V	V			Kasubbag Umum

4.3 Tren Nilai IKM Balai Besar Penangkapan Ikan Triwulan II Tahun 2025

Tahun Pelaksanaan SKM	Nilai IKM	Jumlah Responden	Keterangan
2022	86.80	25	Triwulan 1
2022	91.58	8	Triwulan 2
2022	87.45	35	Triwulan 3
2022	86.62	84	Triwulan 4
2023	88.55	22	Triwulan 1
2023	89,73	15	Triwulan 2
2023	95,79	25	Triwulan 3
2023	92,10	69	Triwulan 4
2024	89,18	57	Triwulan 1
2024	89,25	101	Triwulan 2
2024	93,35	107	Triwulan 3
2024	88,37	129	Triwulan 4
2025	95,54	56	Triwulan 1
2025	93,59	181	Triwulan 2

4.4 Tren Nilai IKM Balai Besar Penangkapan Ikan Triwulan II Tahun 2025



Berdasarkan tabel dan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa di triwulan II tahun 2025 terjadi Penurunan tingkat kinerja pelayanan publik di lingkup BALAI BESAR PENANGKAPAN IKAN di Semarang.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada BBPI Semarang sebesar **93,59** berada pada kategori “ **SANGAT BAIK**” (pada interval 88,30 s/d 100,00).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan BBPI Semarang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, Perilaku Pelaksana dan Persyaratan Pelayanan berada pada skor 3,78 : Sarana dan Prasarana berada pada skor : 3,76 : Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan berada pada skor 3,75 : Sistem Mekanisme, Prosedur dan Biaya dan Tarif berada pada skor 3,74 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada skor 3,73 : Waktu Penyelesaian berada pada skor 3,70

5.2. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di BBPI Semarang, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada waktu penyelesaian di Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang karena berada pada peringkat terbawah dari semua jenis pelayanan di Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang dan dihimbau kepada seluruh Pegawai BBPI lebih peduli terhadap waktu penyelesaian pelaksanaan kegiatan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Hasil Pengujian Sarana Penangkapan Ikan , Penggunaan Peralatan Pengembangan Penangkapan Ikan dan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pengembangan Penangkapan Ikan yang tersedia di Balai Besar Penangkapan Ikan saat ini.

LAMPIRAN :

1. Kuesioner

Browser tabs: (45) WhatsApp, Susan KKP - Survei Kepuasan

Address bar: ptsp.kkp.go.id/skm/p/a_uup_layanan_map_v/50/Balai+Besar+Penangkapan+Ikan+Semarang

Susan KKP Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang

Dashboard

Mapping Data

- UPP - Produk Layanan

Laporan

PAGES

Download

Profile

Logout

Data Layanan



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/50>
[View](#) | [Cetak](#)

Nama Layanan	Aksi
Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang	Kunjungi
Hasil pengujian sarana penangkapan ikan	
Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang	Kunjungi
Penggunaan peralatan pengembangan penangkapan ikan	
Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang	Kunjungi
Surat keterangan atau sertifikat	



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT : BALAI BESAR PENANGKAPAN IKAN SEMARANG



<https://ptsp.kkp.go.id/skm2/s/u/50>



2. Hasil Olahan Data SKM

[illegible]

[illegible]

[illegible]

80	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
81	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
82	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
83	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
84	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
85	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
86	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
87	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
88	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
89	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
90	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
91	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
92	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
93	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
94	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
95	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
96	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
97	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
98	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
99	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
100	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
101	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
102	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
103	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
104	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
105	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	29,00
106	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
107	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	32,00

108	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	28,00
109	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	29,00
110	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	28,00
111	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	32,00
112	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
113	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
114	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	28,00
115	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	26,00
116	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
117	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
118	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	29,00
119	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
120	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	32,00
121	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
122	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
123	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	32,00
124	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	29,00
125	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	26,00
126	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	30,00
127	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
128	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
129	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	35,00
130	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	32,00
131	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
132	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
133	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
134	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	31,00
135	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	33,00

[illegible]

164	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
165	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
166	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	28,00
167	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
168	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
169	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
170	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
171	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	29,00
172	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	30,00
173	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
174	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	34,00
175	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	32,00
176	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
177	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
178	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
179	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	35,00
180	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
181	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
JUMLAH NILAI PER UNSUR	684	677	670	677	676	678	684	678	681	6.104,50
NRR PER UNSUR	3,78	3,74	3,70	3,74	3,73	3,75	3,78	3,75	3,76	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,42	0,42	0,41	0,42	0,41	0,42	0,42	0,42	0,42	3,744
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT									93,59	

3. HASIL NILAI SKM BBPI



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK BBPI SEMARANG
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
TRIWULAN II TAHUN 2025

NILAI IKM	GAMBARAN UMUM RESPONDEN
93,59	JUMLAH 181 orang
	JENIS KELAMIN
	A. LAKI-LAKI 158 orang
	B. PEREMPUAN 23 orang
	PENDIDIKAN orang
	A. SD 5 orang
	B. SMP 1 orang
	C. SMA/SMK 53 orang
	D. D3 13 orang
	E. S1/D4 106 orang
	F. S2 3 orang

PELAKSANAAN SKM
Bulan : April sampai Juni 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI
MASYARAKAT

4. DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SKM DI BBPI



5. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM PADA PERIODE SEBELUMNYA

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

TRIWULAN I TAHUN 2025



BALAI BESAR PENANGKAPAN IKAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.2. Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Penangkapan Ikan (BBPI) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.4 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.5 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar Penangkapan Ikan :

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Besar Penangkapan Ikan Triwulan I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

NO	UNSUR	IKM	MUTU LAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,84	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,84	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,84	A
U4	Biaya/Tarif	3,73	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,79	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,82	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,86	A
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,89	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 4 unsur dengan nilai terendah.

Dari hasil analisis terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur unsur yang paling buruk yaitu **Biaya/Tarif** dan yang paling baik yaitu unsur **Sarana dan Prasarana**. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

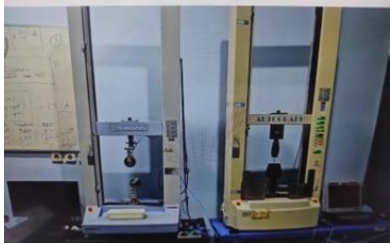
NO	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya/Tarif	Aula ruang kelas, Bimtek, Magang dan Kunjungan	V				Kasubbag Umum
2	Sarana dan Prasarana	Bimtek, Magang, dan Kunjungan	V				Kasubbag Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut :

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	APAKAH RTL DITINDAK LANJUTI (SUDAH / BELUM)	DESKRIPSI TINDAK LANJUT	DOKUMEN KEGIATAN	TANTANGAN /HAMBATAN
1.	Biaya / Tarif	Sudah	BBPI menerapkan biaya sesuai dengan peraturan PNPB tentang tarif biaya dalam penyewaan aula/kelas dan asrama yang tersedia di Balai Besar Penangkapan Ikan saat ini.		Kerjasama antar stakeholder baik untuk akomodasi maupun penginapan di asrama Balai Besar Penangkapan Ikan

2.	Sarana dan Prasarana	Sudah	Petugas Pelayanan BBPI menerapkan sikap yang : • Adil dan tidak diskriminatif • Cermat, santun, dan ramah • Tegas, andal, dan tidak berlarut-larut • Profesional • Memelihara dan kalibrasi alat Laboratorium • Serta membuka ruang untuk berdialog dengan para pemangku kepentingan dalam Upaya memperkuat pelayanan public di BBPI secara efisien, efektif dan tentunya tepat sasaran.	  	Kerjasama antar stakeholder termasuk outsourcing
----	-----------------------------	-------	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang di dapat dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, terdapat kesimpulan yaitu :

- a. Balai Besar Penangkapan Ikan melakukan tindak lanjut sebanyak 100 % melakukan perawatan dan perbaikan sarana prasarana aula, ruang kelas dan bangunan beserta halaman kantor
- b. Rencana tindak lanjut renovasi secara berkelanjutan mengingat posisi geografis Balai Besar Penangkapan Ikan yang berada di bibir laut pantura sehingga sering terjadi air pasang (ROB) yang mengakibatkan banyak fasilitas yang mengalami kerusakan sehingga perlu perbaikan.
- c. Melakukan Kerjasama antara BBPI dengan Dinas Kelautan Perikanan tentang keterkaitannya dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- d. Biaya dan Tarif yang dikenakan BBPI pada penyelenggara kegiatan yang melakukan kegiatannya di BBPI terutama di ruang kelas, aula dan asrama serta alat2 pengujian Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang.