LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I TAHUN 2025

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 I 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/s/u/50 yang disebarkan 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	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	15

Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2025 dilakukan secara periodik dari bulan Januari hingga Maret 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 I, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar Penangkapan Ikan dalam kurun waktu Triwulan ke I adalah sebanyak 56 orang/Responden.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 56 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	20	35,71
		PEREMPUAN	36	64,29
2	PENDIDIKAN	SD	0	0,00
		SMP/SLTP	0	0,00
		SMA/SMK	16	28,57
		Diploma/D3	4	7,14
		S1/D4	36	64,29
		S2 Keatas	0	0,00
3	PEKERJAAN	PNS	0	0,00
		MAHASISWA	44	78,57
		PELAJAR	0	0,00
		POLRI	1	1,79
		SWASTA	11	19,64
		NELAYAN / PUKKP	0	0,00
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A (Bimtek, Magang, Kunjungan)	56	81,86
		LAYANAN B (Aula ruang kelas)	18	13,95
		LAINNYA	0	0

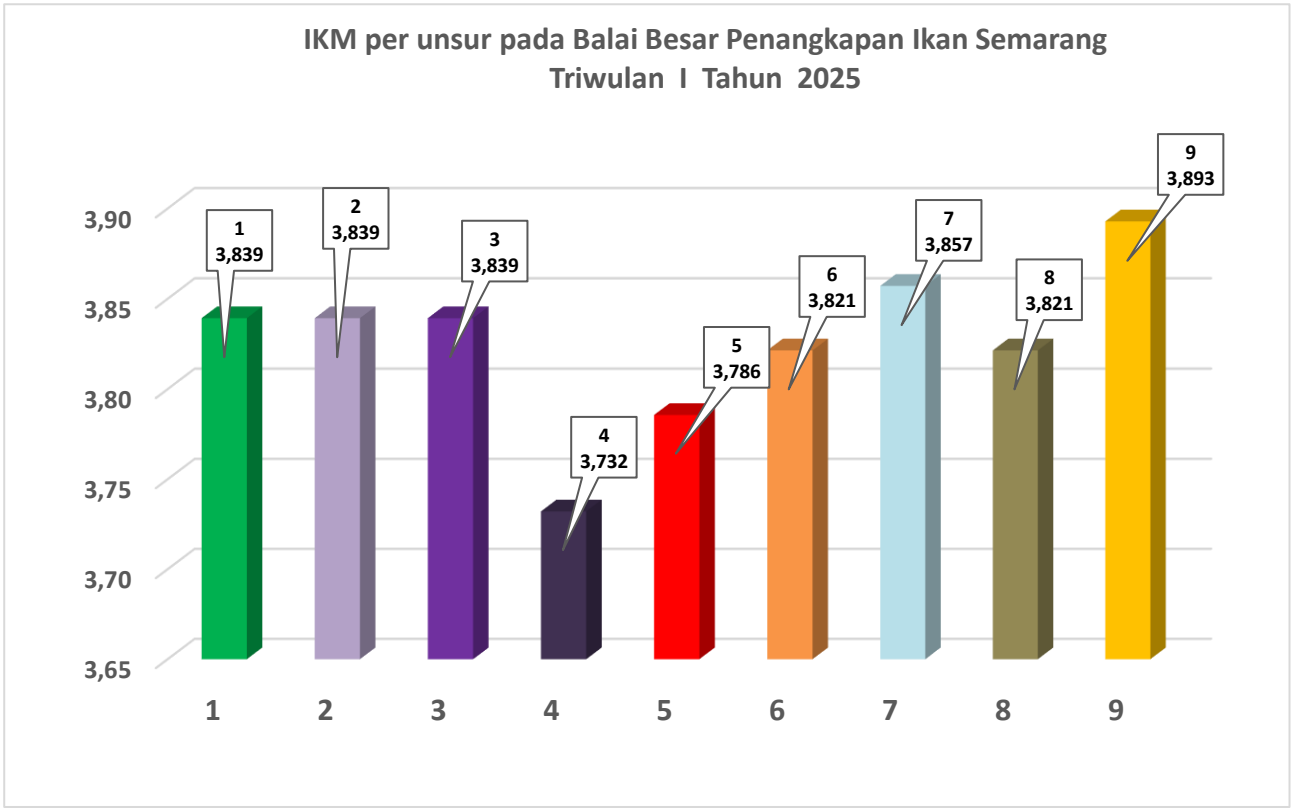
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	**3,84**	**3,84**	**3,84**	**3,73**	**3,79**	**3,82**	**3,86**	**3,82**	**3,89**
Kategori	**SB**	**SB**	**SB**	**B**	**SB**	**B**	**SB**	**SB**	**SB**
IKM Unit Layanan	**95,54 (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 I (Januari - Maret) tahun 2025.

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

4.2. Rencana Tindak Lanjut

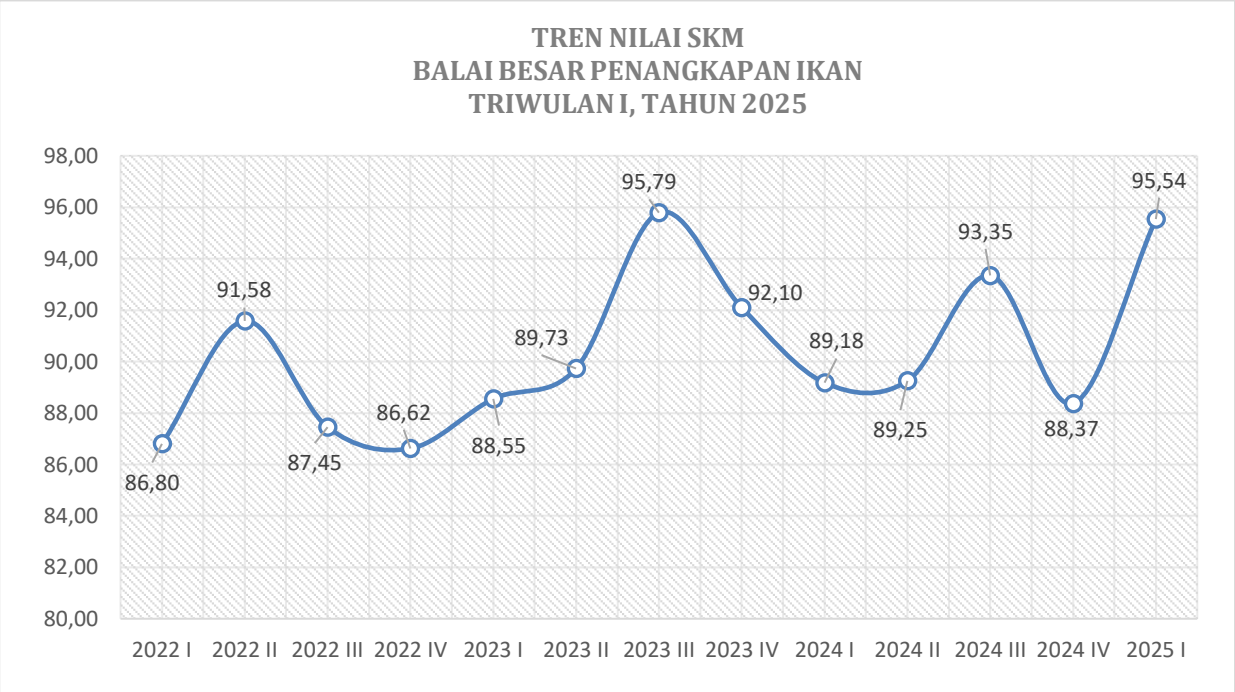
Dari hasil analisis terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

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

4.3 Tren Nilai IKM Balai Besar Penangkapan Ikan Triwulan I 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

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



Berdasarkan tabel dan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa di triwulan I tahun 2025 terjadi PENINGKATAN 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 **95,54** berada pada kategori **" SANGAT BAIK"** (pada interval 88,30 s/d 100,00).

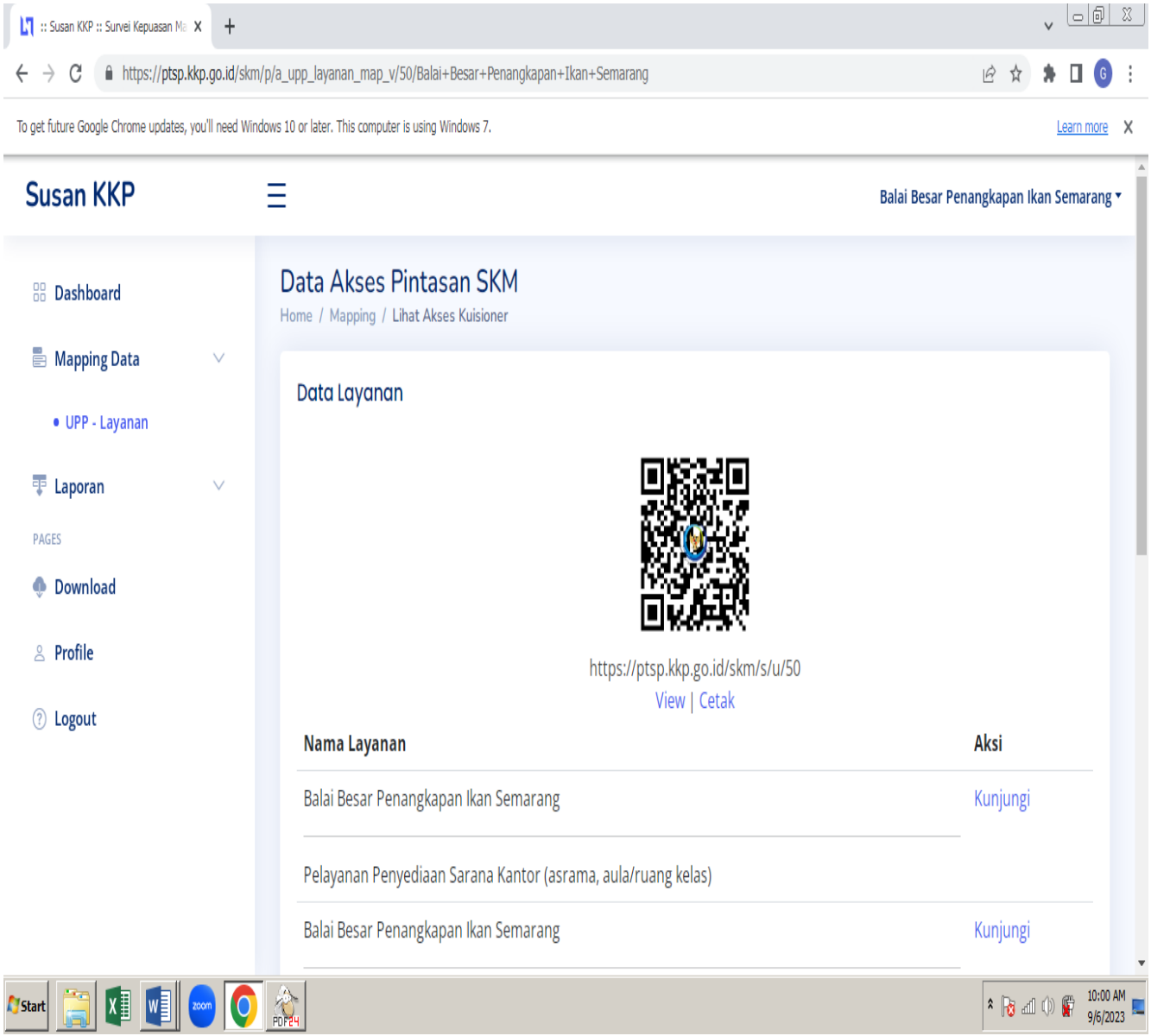
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan BBPI Semarang berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, Sarana dan Prasarana berada pada skor 3,89 : Perilaku Pelaksana berada pada skor 3,86 : Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme, Prosedur, Waktu Penyelesaian barada pada skor 3,84 : Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan Saran dan masukan berada pada skor 3,82 : Produk spesifikasi jenis pelayanaan berada pada skor 3,79 : Biaya dan Tarif berada pada skor 3,73

5.2. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di BBPI Semarang, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada Biaya/Tarif 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 Biaya / Tarif sesuai dengan peraturan di PNBP yang tersedia di Balai Besar Penangkapan Ikan saat ini.

LAMPIRAN :

1. Kuesioner



Kementerian [illegible]	No. Dokumen	: F – 8.6-1
BALAI BESAR PENANGKAPAN IKAN	Revisi	: 00
Jl. Yos Sudarso Kali Baru Barat Tanjung [illegible] Semarang	Tgl. Revisi	: -
Telp. 024-3581015	Tgl. Dibuat	: -
	Tgl. Efektif	: -
	Halaman	: 1 dari 1

8.6-2 KUESTIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.000 ☐ 13.00 – 17.00

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....*(sebutkan)*

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan? a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah	4 3 2 1
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? a. Sangat sesuai b. sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1

	P*)
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan? a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan?Tidak sopan dan ramah a. Sangat baik b. Baik c. Kurang baik d. Tidak baik	4 3 2 1
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)? a. Sangat baik b. Baik c. Kurang baik d. Tidak baik	4 3 2 1
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit? a. Sangat baik b. Baik c. Kurang baik d. Tidak baik	4 3 2 1
Kritik dan Saran	

FS.01

SURAT KUASA DALAM PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pada hari ini ..... tanggal ..... bulan ..... tahun 2024, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : .....

Usia : .....

Pekerjaan : .....

Alamat : .....

Penerima layanan : 1. .....

2. .....

3. .....

Memberikan kuasa kepada:

Nama Lengkap : Sisilia Endang Rahayu Sri Muljaningsih

NIP/NIK : 19691128 199903 2 002

Nama UPP : Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang

Untuk mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan III Tahun 2024 atas layanan yang telah saya terima dalam keadaan sepenuhnya sadar, dan tanpa paksaan dikarenakan saya tidak memiliki gawai/keterbatasan perangkat gawai yang saya miliki/lainnya*).

Yang diberi kuasa, Yang memberi kuasa,

(Sisilia Endang Rahayu) (.....)

*) coret yang tidak sesuai

2. Hasil Olahan Data SKM

PENGOLAHAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Total
	U1	*U2*	*U3*	*U4*	*U5*	*U6*	*U7*	*U8*	*U9*	
1	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
2	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
4	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
9	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
11	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
12	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
13	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
14	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
15	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
16	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
17	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
18	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
19	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	35,00
21	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
22	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	35,00
23	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	35,00
24	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	29,00
25	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
26	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
27	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
28	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	30,00
29	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	34,00
30	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
31	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	31,00
32	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	32,00
33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
34	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00

35	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
36	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
37	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
38	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
39	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	35,00
41	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
42	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
43	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	30,00
44	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
45	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
46	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
47	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
48	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
49	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	32,00
50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
51	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	32,00
52	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
53	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	33,00
54	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
55	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
56	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
JUMLAH NILAI PER UNSUR	215	215	215	209	212	214	216	214	218	
NRR PER UNSUR	3,84	3,84	3,84	3,73	3,79	3,82	3,86	3,82	3,89	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,43	0,43	0,43	0,41	0,42	0,42	0,43	0,42	0,43	
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										**95,54**

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

NILAI IKM

95,54

GAMBARAN UMUM RESPONDEN

JUMLAH	56	orang
JENIS KELAMIN		
A. LAKI-LAKI	20	orang
B. PEREMPUAN	36	orang
PENDIDIKAN		orang
A. SD	0	orang
B. SMP	0	orang
C. SMA/SMK	16	orang
D. D3	4	orang
E. S1/D4	36	orang
F. S2	0	orang

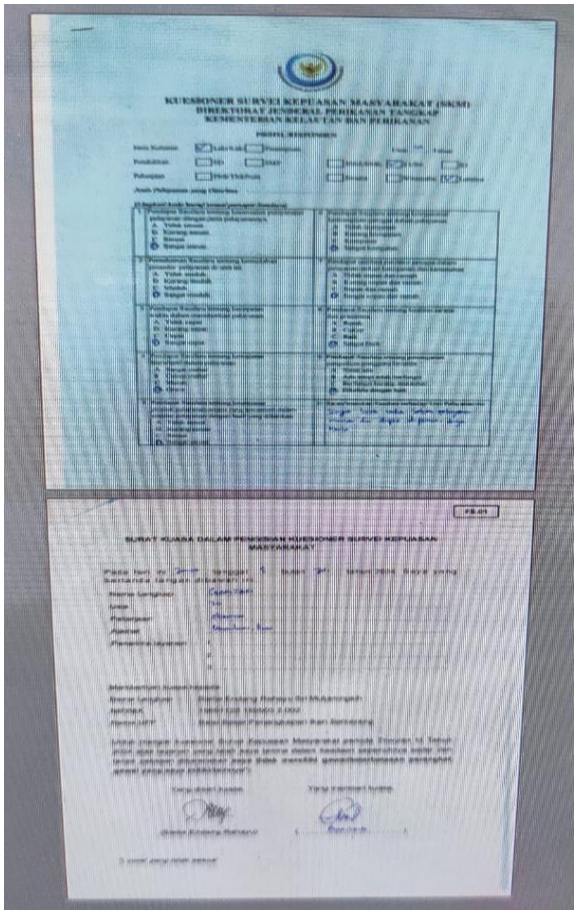
PELAKSANAAN SKM

Bulan : Januari sampai Maret 2025

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

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

ANALYTICAL THINKING
SYSTEM THINKING

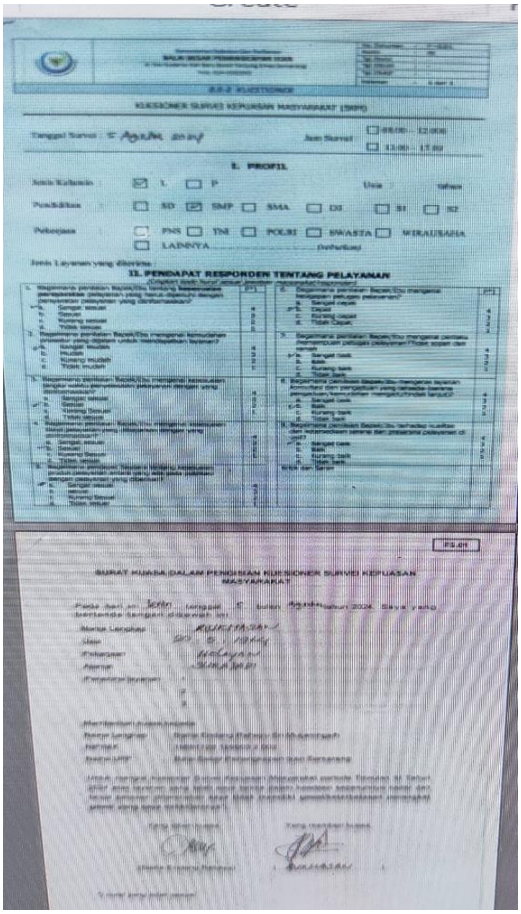


KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

PROFIL RESPONDEN

FS.01

SURAT KUASA DALAM PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



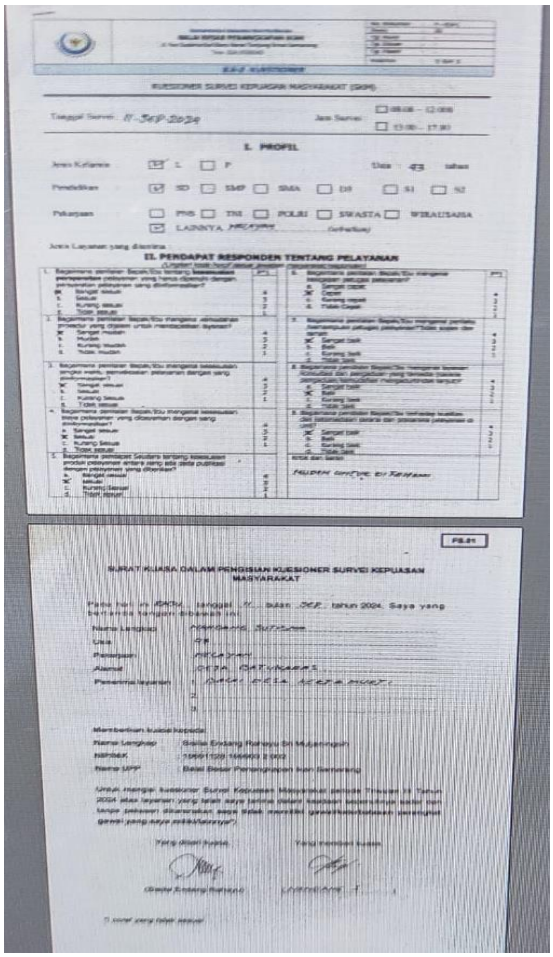
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

FS.01

SURAT KUASA DALAM PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei : 17 Sep 2024

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 17.30

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 43 tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA ☒ LAINNYA, MEMANG

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Nilai Yang Sesuai Dengan Pendapat Saudara)

1. Bagaimana pemberi tahuan/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang disampaikan?		6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan?	
☒ 4. Sangat sesuai		6. Sangat cepat	
3. Sesuai		☒ 5. Cepat	
2. Kurang sesuai		4. Kurang cepat	
1. Tidak sesuai		3. Tidak Cepat	
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang digunakan untuk mendapatkan layanan?		7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perilaku petugas (sikap/cara)? Sopan dan ramah	
☒ 4. Sangat mudah		☒ 4. Sangat baik	
3. Mudah		3. Baik	
2. Kurang Mudah		2. Kurang baik	
1. Tidak mudah		1. Tidak baik	
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu pelayanan dengan yang ditentukan?		8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai biaya/tarif dalam mengurus pelayanan? Apakah sesuai dengan yang ditentukan?	
☒ 4. Sangat sesuai		4. Sangat baik	
3. Sesuai		☒ 3. Baik	
2. Kurang sesuai		2. Kurang baik	
1. Tidak sesuai		1. Tidak baik	
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan yang ditawarkan?		9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap kualitas (isi informasi) sarana dan prasarana pelayanan di UPT?	
4. Sangat sesuai		☒ 4. Sangat baik	
☒ 3. Sesuai		3. Baik	
2. Kurang sesuai		2. Kurang baik	
1. Tidak sesuai		1. Tidak baik	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?		Kritik dan saran :	
4. Sangat sesuai		MUDAH UNTUK DI KERJAKAN	
☒ 3. Sesuai			
2. Kurang Sesuai			
1. Tidak sesuai			

FS.01

SURAT KUASA DALAM PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pada hari ini RABU, tanggal 17 bulan SEP tahun 2024, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Nandang Supriana

Usia : 43

Pekerjaan : PETANI

Alamat : DESA CATURAGAS

Pemberi layanan : 1. BAPAK DESA KEPALA PUSAT

2.

3.

Memberikan kuasa kepada :

Nama Lengkap : Siska Erlang Rahayu Sri Mulyaningsih

NIP/NIK : 199511220 198803 2 002

Nama UPT : Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang

Untuk mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan III Tahun 2024 atas layanan yang telah saya terima dalam kegiatan sosialisasi saat ini. Demikian pernyataan saya telah memberi persetujuan/kuasa sesungguh-benarnya.

Yang diberi kuasa, Yang memberi kuasa,

(Siska Erlang Rahayu) (NANDANG S.)

*) coret yang tidak sesuai

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN VI TAHUN 2024

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 :

5. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
6. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
7. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
8. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

7. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
8. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
9. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
11. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
12. 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 IV Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

NO	UNSUR	IKM	MUTU LAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,56	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,59	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,53	A
U4	Biaya/Tarif	3,47	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,53	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,60	A
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,55	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,57	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 **Kompetensi Pelaksana** dan yang paling baik yaitu unsur **perilaku pelaksana**. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

NO	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Pelaksana	Aula ruang kelas	V	V	V	V	Kasubbag Umum
2	Perilaku Pelaksanaan	Bimtek, Magang, dan Kunjungan	V	V	V	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 DITINDAKLANJUTI (SUDAH / BELUM)	DESKRIPSI TINDAK LANJUT	DOKUMEN KEGIATAN	TANTANGAN /HAMBATAN
1.	**Kompetensi Pelaksana**	Sudah	**BBPI** menerapkan Pemaparan materi dengan Bahasa yang mudah dimengerti sesuai karakter stakeholder	 	Kerjasama antar stakeholder baik untuk akomodasi maupun penginapan di asrama Balai Besar Penangkapan Ikan

2.	**Perilaku Pelaksana**	Sudah	Petugas Pelayanan BBPI menerapkan sikap yang : • Adil dan tidak diskriminatif • Cermat, santun, dan ramah • Tegas, andal, dan tidak berlarut-larut • Profesional	 	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 Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang.