



# LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV TAHUN 2024



KAMI ADA UNTUK  
MELAYANI



## BALAI BESAR PENANGKAPAN IKAN

DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>2</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>9</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
<b>BAB IV</b> .....	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan & Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>14</b>
<b>Kesimpulan</b> .....	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>15</b>
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 VI Tahun 2024 (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 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](http://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	Oktober 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	15

Pelaksanaan SKM Triwulan VI Tahun 2024 dilakukan secara periodik dari bulan Oktober hingga Desember 2024. 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 2024 triwulan ke VI, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar Penangkapan Ikan dalam kurun waktu Triwulan ke VI adalah sebanyak 129 orang.



**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 129 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	97	75,19
		PEREMPUAN	32	10,28
2	PENDIDIKAN	SD	3	2,33
		SMP/SLTP	2	1,55
		SMA/SMK	44	34,11
		Diploma/D3	3	2,33
		S1/D4	70	54,26
		S2 Keatas	7	5,43
3	PEKERJAAN	PNS	63	48,84
		MAHASISWA	43	33,33
		PELAJAR	0	0,00
		POLRI	0	0,00
		SWASTA	21	16,28
		NELAYAN / PUKKP	2	1,55
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A (Bimtek, Magang, Kunjungan )	111	89,63
		LAYANAN B ( Aula ruang kelas )	18	13,95
		LAINNYA	0	0

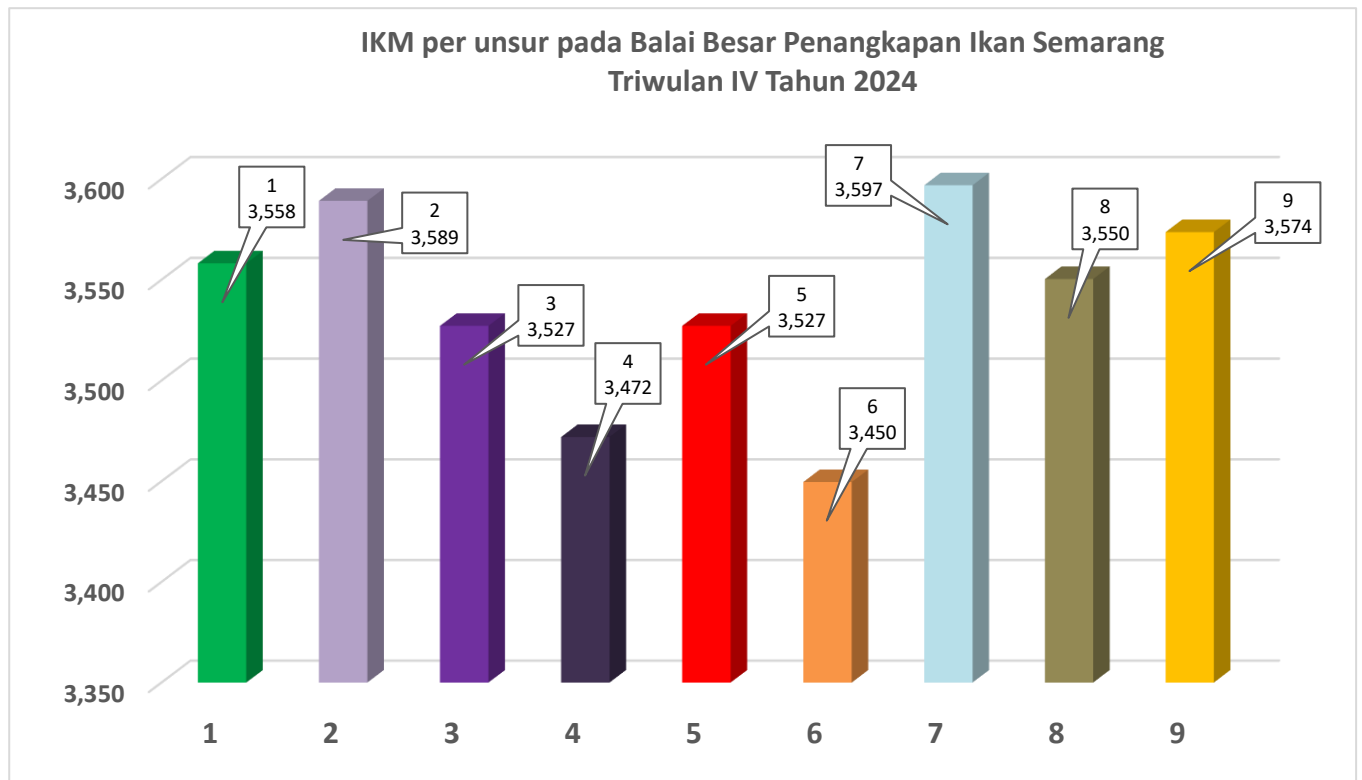
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,56</b>	<b>3,59</b>	<b>3,53</b>	<b>3,47</b>	<b>3,53</b>	<b>3,45</b>	<b>3,60</b>	<b>3,55</b>	<b>3,57</b>
<b>Kategori</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>	<b>SB</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,37 ( Sangat Baik)</b>								

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 IV (Oktober - Desember ) tahun 2024.

No	Ruang Lingkup	Nilai IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3,56
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,59
U3	Waktu Penyelesaian	3,53
U4	Biaya/Tarif	3,47
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,53
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45
U7	Perilaku Pelaksana	3,60
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,55
U9	Sarana dan Prasarana	3,57

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

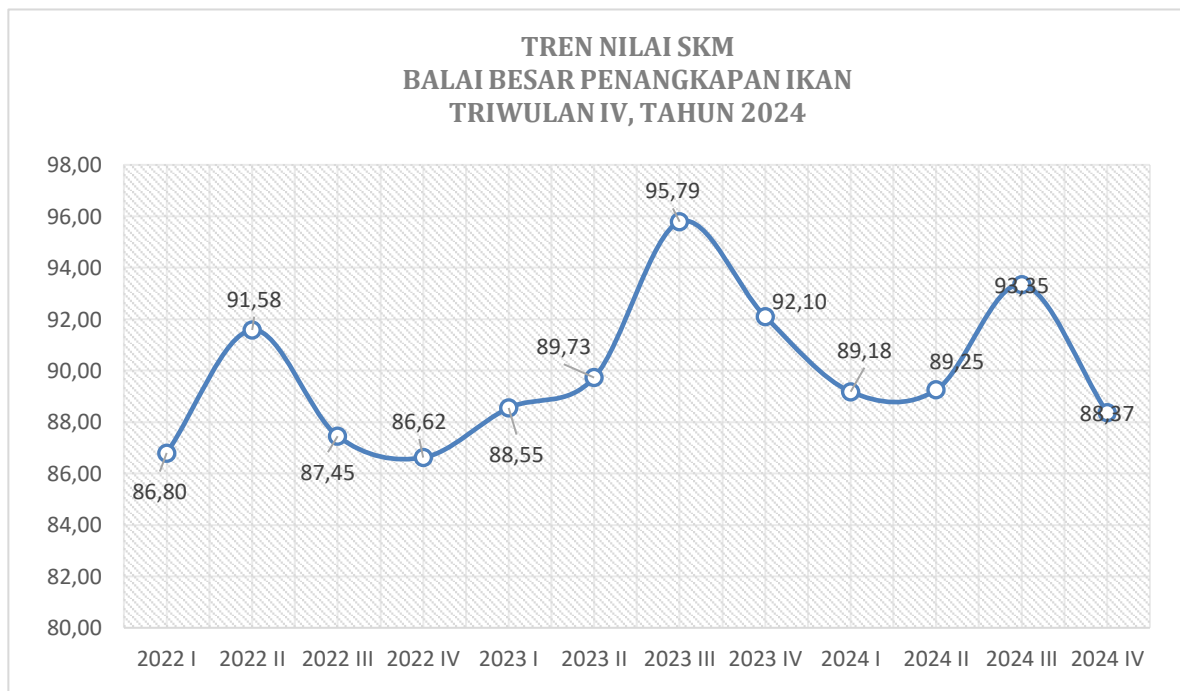
Dari hasil analisis terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

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

#### 4.3 Tren Nilai IKM Balai Besar Penangkapan Ikan Triwulan IV Tahun 2024

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

#### 4.4 Tren Nilai IKM Balai Besar Penangkapan Ikan Triwulan IV Tahun 2024



Berdasarkan tabel dan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa di triwulan IV tahun 2024 terjadi penurunan tingkat kinerja pelayanan publik di lingkup BBPI.

## 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 **88,37** 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 berada pada skor 3,60 : Sistem Mekanisme dan Prosedur berada pada skor 3,59 : Sarana dan Prasarana berada pada skor 3,57 : Persyaratan Pelayanan berada pada skor 3,56 : Penanganan Pengaduan sarana dan masukan berada pada skor 3,55, Waktu Penyelesaian berada pada skor 3,53 : Produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada skor 3,53 : Biaya dan Tarif berada pada skor 3,47 : dan Kompetensi Pelaksana berada pada skor paling rendah yaitu 3,45

#### 5.2. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di BBPI Semarang, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada Kompetensi Pelaksana 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 Persyaratan Pelayanan yang tersedia di Balai Besar Penangkapan Ikan saat ini.

# LAMPIRAN :

## 1. Kuesioner

The screenshot shows a web browser window with the URL [https://ptsp.kkp.go.id/skm/p/a\\_u\\_pp\\_layanan\\_map\\_v/50/Balai+Besar+Penangkapan+Ikan+Semarang](https://ptsp.kkp.go.id/skm/p/a_u_pp_layanan_map_v/50/Balai+Besar+Penangkapan+Ikan+Semarang). The page title is "Susan KKP" and the user is logged in as "Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang".

The main content area is titled "Data Akses Pintasan SKM" and includes a breadcrumb trail: Home / Mapping / Lihat Akses Kuisisioner. Below this is a section for "Data Layanan" which features a QR code and a link to <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/50> with "View" and "Cetak" options.

Nama Layanan	Aksi
Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang	<a href="#">Kunjungi</a>
Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (asrama, aula/ruang kelas)	
Balai Besar Penangkapan Ikan Semarang	<a href="#">Kunjungi</a>

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, File Explorer, Microsoft Excel, Microsoft Word, Zoom, Google Chrome, and POP24. The system tray on the right indicates the time is 10:00 AM on 9/6/2023.



Kementerian Kelautan dan Perikanan  
**BALAI BESAR PENANGKAPAN IKAN**  
 Jl. Yos Sudarso Kal. Baru Barat Tanjung Karawang  
 Telp. 024-3183015

No. Dokumen : F-86-1  
 Revisi : 00  
 Tgl. Revisi : -  
 Tgl. Dibuat : -  
 Tgl. Efektif : -  
 Halaman : 1 dari 1

**8.6-2 KUESTIONER**

**KUESTIONER 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  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?	PP)	6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan?	P*)
a. Sangat sesuai	4	a. Sangat cepat	4
b. Sesuai	3	b. Cepat	3
c. Kurang sesuai	2	c. Kurang cepat	2
d. Tidak sesuai	1	d. Tidak Cepat	1
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?		7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan? Tidak sopan dan ramah	
a. Sangat mudah	4	a. Sangat baik	4
b. Mudah	3	b. Baik	3
c. Kurang mudah	2	c. Kurang baik	2
d. Tidak mudah	1	d. Tidak baik	1
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?		8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?	
a. Sangat sesuai	4	a. Sangat baik	4
b. Sesuai	3	b. Baik	3
c. Kurang Sesuai	2	c. Kurang baik	2
d. Tidak sesuai	1	d. Tidak baik	1
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?		9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit?	
a. Sangat sesuai	4	a. Sangat baik	4
b. Sesuai	3	b. Baik	3
c. Kurang Sesuai	2	c. Kurang baik	2
d. Tidak sesuai	1	d. Tidak baik	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?		Kritik dan Saran	
a. Sangat sesuai	4		
b. sesuai	3		
c. Kurang Sesuai	2		
d. Tidak sesuai	1		



**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 Trivulan 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 IV TAHUN 2024

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
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	4,00	4,00	4,00	36,00
21	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	29,00
22	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	30,00
23	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	30,00
24	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	30,00
25	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	29,00
26	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	30,00
27	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	29,00
28	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	29,00
29	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	28,00
30	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	30,00
31	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	32,00
32	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
33	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
34	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
35	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00



83	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	34,00
84	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	35,00
85	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	28,00
86	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	28,00
87	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
88	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	31,00
89	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	35,00
90	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	34,00
91	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
92	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	29,00
93	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
94	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
95	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
96	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
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	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	33,00
105	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	33,00
106	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
107	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	32,00
108	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	30,00
109	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
110	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
111	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	35,00
112	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	28,00
113	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
114	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	28,00
115	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
116	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	35,00
117	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
118	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
119	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	29,00
120	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	28,00
121	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	28,00
122	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
123	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	30,00
124	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	31,00
125	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	28,00
126	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	28,00
127	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	33,00
128	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	32,00
129	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00

<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR</b>	459	463	455	443	455	445	464	458	461	
<b>NRR PER UNSUR</b>	3,558	3,589	3,527	3,472	3,527	3,450	3,597	3,550	3,574	
<b>NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)</b>	0,39	0,40	0,39	0,39	0,39	0,38	0,40	0,39	0,40	
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>									<b>88,37</b>	



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
UNIT PELAYANAN PUBLIK BBPI SEMARANG  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

<b>NILAI IKM</b>
<b>88,37</b>

<b>GAMBARAN UMUM RESPONDEN</b>	
<b>JUMLAH</b>	129 orang
<b>JENIS KELAMIN</b>	
A. LAKI-LAKI	97 orang
B. PEREMPUAN	32 orang
<b>PENDIDIKAN</b>	orang
A. SD	3 orang
B. SMP	2 orang
C. SMA/SMK	44 orang
D. D3	3 orang
E. S1/D4	70 orang
F. S2	7 orang

<b>PELAKSANAAN SKM</b>
Bulan : Oktober sampai Desember 2024

**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**

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM







**KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (KSQM) DIRIKHTOLAK JENDERAL PERIKLANSAN TANGKAP KEMENTERIAN BELAKTARAN PERHUKAN**

**PROFIL RESPONDEN**

Jenis Kelamin:  L  P  Lain

Usia:  18-24  25-34  35-44  45-54  55-64  65+

Pendidikan:  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2

Pekerjaan:  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  LAINNYA \_\_\_\_\_ (dituliskan)

Jenis Layanan yang diakses: \_\_\_\_\_

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesediaan petugas pelayanan yang siap membantu?	2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan petugas yang siap membantu?	3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan petugas yang siap membantu?	4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan petugas yang siap membantu?
A. Sangat Baik	A. Sangat Baik	A. Sangat Baik	A. Sangat Baik
B. Baik	B. Baik	B. Baik	B. Baik
C. Cukup Baik	C. Cukup Baik	C. Cukup Baik	C. Cukup Baik
D. Buruk	D. Buruk	D. Buruk	D. Buruk
E. Sangat Buruk	E. Sangat Buruk	E. Sangat Buruk	E. Sangat Buruk

Tgl Pengisian: \_\_\_\_\_

---

**BURAT KLASA DALAM PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT**

Plakat hari ini tanggal \_\_\_\_\_ bulan \_\_\_\_\_ tahun 2024. Saya yang berkedudukan sebagai \_\_\_\_\_

Nama Lengkap: \_\_\_\_\_  
 Usia: \_\_\_\_\_  
 Pekerjaan: \_\_\_\_\_  
 Alamat: \_\_\_\_\_  
 Pekerjaan: \_\_\_\_\_

Marsdening Kabanjojo  
 Nomor Lencana: 1999110911699911000  
 Nomor LPP: Balai Besar Perumahan dan Dataran

Untuk mengisi kuesioner Surat Kuesioner Masyarakat tahun 2024 ini telah diisi dan layanan yang telah saya terima dalam pelayanan tersebut telah sangat memuaskan dan telah dapat membantu penyelesaian masalah yang saya alami.

Tanggal Pengisian: \_\_\_\_\_  
 Yang Mengisi: \_\_\_\_\_  
 (Gusti Anggraeni Rahardjo)

Tgl Pengisian: \_\_\_\_\_

**KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (KSQM)**

**PROFIL RESPONDEN**

Tanggal Survei: 14 April 2024 Jam Survei:  08.00 - 12.00  13.00 - 17.00

Jenis Kelamin:  L  P  Lain

Usia: \_\_\_\_\_ tahun

Pendidikan:  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2

Pekerjaan:  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  LAINNYA \_\_\_\_\_ (dituliskan)

Jenis Layanan yang diakses: \_\_\_\_\_

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesediaan petugas pelayanan yang siap membantu?	2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan petugas yang siap membantu?	3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan petugas yang siap membantu?	4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan petugas yang siap membantu?
A. Sangat Baik	A. Sangat Baik	A. Sangat Baik	A. Sangat Baik
B. Baik	B. Baik	B. Baik	B. Baik
C. Cukup Baik	C. Cukup Baik	C. Cukup Baik	C. Cukup Baik
D. Buruk	D. Buruk	D. Buruk	D. Buruk
E. Sangat Buruk	E. Sangat Buruk	E. Sangat Buruk	E. Sangat Buruk

Tgl Pengisian: \_\_\_\_\_

---

**BURAT KLASA DALAM PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT**

Plakat hari ini tanggal 14 April 2024. Saya yang berkedudukan sebagai \_\_\_\_\_

Nama Lengkap: KUSUMAHATI  
 Usia: 55  
 Pekerjaan: WIRASWASTA  
 Alamat: ALAYAN  
 Pekerjaan: WIRASWASTA

Marsdening Kabanjojo  
 Nomor Lencana: 1999110911699911000  
 Nomor LPP: Balai Besar Perumahan dan Dataran

Untuk mengisi kuesioner Surat Kuesioner Masyarakat tahun 2024 ini telah diisi dan layanan yang telah saya terima dalam pelayanan tersebut telah sangat memuaskan dan telah dapat membantu penyelesaian masalah yang saya alami.

Tanggal Pengisian: \_\_\_\_\_  
 Yang Mengisi: \_\_\_\_\_  
 (Gusti Anggraeni Rahardjo)

Tgl Pengisian: \_\_\_\_\_

**KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (KSQM)**

**PROFIL RESPONDEN**

Tanggal Survei: 17 Sep 2024 Jam Survei:  08.00 - 12.00  13.00 - 17.00

Jenis Kelamin:  L  P  Lain

Usia: 43 tahun

Pendidikan:  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2

Pekerjaan:  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  LAINNYA PROFESI (dituliskan)

Jenis Layanan yang diakses: \_\_\_\_\_

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesediaan petugas pelayanan yang siap membantu?	2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan petugas yang siap membantu?	3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan petugas yang siap membantu?	4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan petugas yang siap membantu?
A. Sangat Baik	A. Sangat Baik	A. Sangat Baik	A. Sangat Baik
B. Baik	B. Baik	B. Baik	B. Baik
C. Cukup Baik	C. Cukup Baik	C. Cukup Baik	C. Cukup Baik
D. Buruk	D. Buruk	D. Buruk	D. Buruk
E. Sangat Buruk	E. Sangat Buruk	E. Sangat Buruk	E. Sangat Buruk

Tgl Pengisian: \_\_\_\_\_

---

**BURAT KLASA DALAM PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT**

Plakat hari ini tanggal 17 Sep 2024. Saya yang berkedudukan sebagai \_\_\_\_\_

Nama Lengkap: ANGGRAENI, GUSTI  
 Usia: 43  
 Pekerjaan: PROFESI  
 Alamat: ALAYAN, BATANGKALAMAS  
 Pekerjaan: PROFESI

Marsdening Kabanjojo  
 Nomor Lencana: 1999110911699911000  
 Nomor LPP: Balai Besar Perumahan dan Dataran

Untuk mengisi kuesioner Surat Kuesioner Masyarakat tahun 2024 ini telah diisi dan layanan yang telah saya terima dalam pelayanan tersebut telah sangat memuaskan dan telah dapat membantu penyelesaian masalah yang saya alami.

Tanggal Pengisian: \_\_\_\_\_  
 Yang Mengisi: \_\_\_\_\_  
 (Gusti Anggraeni Rahardjo)

Tgl Pengisian: \_\_\_\_\_

#### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

# LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III 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 III Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

NO	UNSUR	IKM	MUTU LAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,78	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,73	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,75	A
U4	Biaya/Tarif	3,64	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,71	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,77	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,83	A
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,71	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 dan tarif** 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	Biaya / Tarip	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.	Biaya/Tarif	Sudah	BBPI menerapkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan	  	Para responden berharap semua kegiatan ini kalau bisa di gratiskan. Baik utk akomodasi maupun penginapan di asrama BBPI

2.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Sudah	<p>BBPI melakukan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas sarana dan prasarana, Aula, Ruang Kelas dan Asrama beserta halaman kantor</p> <p>Petugas Pelayanan BBPI menerapkan sikap yang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adil dan tidak diskriminatif</li> <li>• Cermat, santun, dan ramah</li> <li>• Tegas, andal, dan tidak berlarut-larut</li> <li>• Profesional</li> </ul>	    	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.