



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG**



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, karunia, dan hidayah-Nya dan kerjasama dari semua pihak yang terkait di lingkup Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 ini dapat disusun.

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi Masyarakat disamping sebagai Abdi Negara. Pelayanan Publik oleh Birokrasi Publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Mealui Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan ini. Sehingga harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Serang, 15 Januari 2025

Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan
dan Lingkungan Serang



drh. Toha Tusihadi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1. Pelaksana SKM.....	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.2.1. Prosedur Pelaksanaan	6
2.2.2. Prosedur Umum.....	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	10
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	10
2.5. Penentuan Jumlah Responden	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	12
3.1. Jumlah Responden SKM.....	12
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	13
ANALISIS HASIL SKM.....	14
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut	14
4.3. Tren Nilai SKM	15
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	17
5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya.....	17
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya.....	18
5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya.....	19
KESIMPULAN.....	20
LAMPIRAN.....	21
1. Kuesioner Triwulan III Tahun 2024	21
2. Hasil Pengolahan Data	27
3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM	27
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	28



PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhn dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati konsumen adalah dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Untuk itu penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya, BPKIL Serang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang pemeriksaan hama, penyakit ikan dan lingkungannya yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perikanan Budidaya (DJPB). Untuk melaksanakan tugas tersebut, BPKIL Serang menyelenggarakan beberapa fungsi, antara lain:

- 1) Penyusunan, pemantauan, dan evaluasi rencana, program, dan anggaran, serta pelaporan;
- 2) Penyiapan metode uji hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;

- 3) Pengujian penapisan dan konfirmasi hama dan penyakit ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 4) Pelaksanaan uji profisiensi penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 5) Pelaksanaan surveilan, monitoring, deteksi dini, dan penanganan penyakit ikan;
- 6) Pengujian kelayakan mutu, khasiat, dan keamanan obat ikan;
- 7) Pelaksanaan surveilan pakan dan obat ikan;
- 8) Pelaksanaan kerjasama teknis hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 9) Pengelolaan dan pelayanan sistem informasi dan publikasi hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 10) Pelaksanaan bimbingan teknis hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya; dan
- 11) Pelaksanaan urusan ketatausahaan.

BPKIL Serang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaiknya di bidang kesehatan ikan dan lingkungan. Penerapan metode standar cara berlaboratorium yang baik dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen mutu laboratorium (SNI-ISO 17025:2017/ISO-IEC 17025:2017). Persyaratan umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang terdokumentasi secara konsisten, didukung oleh personil yang memiliki kemampuan yang tinggi dan terlatih serta sarana dan prasarana yang memadai. Dalam rangka mendukung kebijakan mutu laboratorium uji BPKIL Serang yaitu memberikan pelayanan jasa pengujian yang profesional untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, maka laboratorium uji BPKIL Serang mempunyai kewajiban untuk memberi pelayanan yang terbaik dan prima.

Survei tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan jasa pengujian oleh Laboratorium Uji BPKIL Serang perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implementasi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan adalah dengan cara mengumpulkan data survei kepuasan pelanggan melalui pengisian kuesioner yang dilakukan baik secara langsung maupun via website *lp2il.com*.

Saat ini masyarakat semakin kritis terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Untuk selain sistem pelayanan yang mudah dan jelas, kesiapan sumberdaya manusia yang kompeten dan berkomitmen tinggi juga perlu disiapkan dengan baik. Perubahan *mindset* aparatur sipil negara (ASN) dari sifat ingin dilayani menjadi sifat melayani harus terus dipupuk. Hal ini sejalan

dengan program pemerintah dalam rangka reformasi birokrasi sekaligus revolusi mental. Buruknya kinerja pelayanan publik diantaranya disebabkan tidak adanya komitmen yang tinggi serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
- 2) Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 6) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik;
- 7) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 8) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :KEP/118/M.PAN/8/ 2004 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah;

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang, serta untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan serta memberikan akses kepada para pengguna layanan untuk melakukan penilaian serta memberi saran, masukan ataupun kritikan terhadap pelayanan yang dilakukan. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan laporan ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan laboratorium.
- 3) Untuk mengetahui kinerja Aparatur pelayanan laboratorium pengujian Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Pemeriksaan Penyakit Ikan dan Lingkungan Serang.
- 4) Diperolehnya data dan informasi untuk bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 5) Sebagai sarana pengawasan oleh masyarakat pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh BPKIL Serang.
- 6) Sebagai kelengkapan data dukung implementasi sistem manajemen mutu laboratorium (SNI-ISO 17025 : 2017/ ISO-IEC 17025:2017).



PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap layanan yang diberikan oleh BPKIL Serang kepada masyarakat dari bulan Oktober s.d bulan Desember Tahun 2024 terhadap seluruh unsur pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan layanan jasa laboratorium.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN RB Nomor: 14/KEP/M.PAN RB/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu pelayanan

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. Kecepatan Respon

kecepatan respon yaitu bagaimana kecapatan dalam membuka halaman, konten pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.

7. Kemudahan

Kemudahan adalah bagaimana sistem layanan yang diberikan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas

Kualitas merupakan mutu tingkat baik dan buruknya baik isi konten aplikasi layanan mamupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik.

9. Layanan Konsultasi dan Pengaudan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data kuesioner dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengumpulan data secara langsung yaitu ketika *stakeholder* dalam hal ini adalah pengguna jasa yang langsung berhubungan dengan BPKIL Serang, mengisi kuesioner baik melalui aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat pada perangkat pengolah data di loket pelayanan ataupun dengan metode pengisian secara langsung melalui tautan s.id/BPKIL_SKM. Selanjutnya setiap triwulan, rekapan data SKM di website diunduh untuk dihitung dan dievaluasi menggunakan pengolah data dengan program *Microsoft Excel*. Skala Penilaian setiap unsur bernilai 1 - 4, dimana nilai 1 (satu) merupakan nilai batas minimal atau Mutu Pelayanan “TIDAK PUAS” dan Nilai Maksimal yaitu 4 (empat) dengan nilai batas maksimal atau Mutu Pelayanan “SANGAT PUAS”.

2.2.1. Prosedur Pelaksanaan



Gambar 1. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.2. Prosedur Umum

Proses pengumpulan serta analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat. Adapun tahapan pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

1) Persiapan

- a) Rapat Internal penyusunan kuisisioner, pada tahap ini diminta masukan dari customer.
- b) *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuisisioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
 - Untuk respon pelanggan (*customer*) terhadap pelayanan laboratorium uji dibuat kuisisioner yang berisi tentang kepuasan atau ketidakpuasan *customer*
 - Kuisisioner disampaikan langsung kepada pelanggan maupun secara *offline* atau tidak langsung.

2) Penyiapan Bahan

a) Kuisisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b) Bagian dari Kuisisioner

Bagian Kuisisioner secara umum terbagi dalam :

- Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

- Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisa profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

- **Bagian Ketiga**

Pengukuran kepuasan pelanggan diukur terhadap beberapa unsur yaitu:

Tabel 1. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur	Pertanyaan
1.	Persyaratan	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
3.	Waktu Penyelesaian	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana menurut anda tentang tarif pemeriksaan sampel di lab?
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
6.	kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi,	Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

	unduh/unggah) dari aplikasi	
7.	Kemudahan dalam penggunaan fitur	Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?
8.	Kualitas isi/konten	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?
9.	Layanan konsultasi dan pengaduan	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat persepsi kualitas pelayanan

Nilai	Persepsi
1	Tidak Baik/Tidak Mudah/Lambat
2	Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Cepat
3	Baik/Mudah/Cepat
4	Sangat Baik

Pelanggan memberikan nilai dengan skala 1 sampai dengan 4 pada setiap unsur pertanyaan yang diberikan.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Puas/Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Cukup Puas/Baik
3,0664 – 3,2532	76,61 – 88,30	B	Puas/Baik
3,26 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Puas/Baik

4) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan laboratorium uji pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://s.id/BPKIL_SKM pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. *Timeline* pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	3 Hari
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2024	90 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2024	5 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Januari 2024	5 Hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017

Tabel 5. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 88 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 6. Jumlah Responden SKM Triwulan IV berdasarkan karakteristik

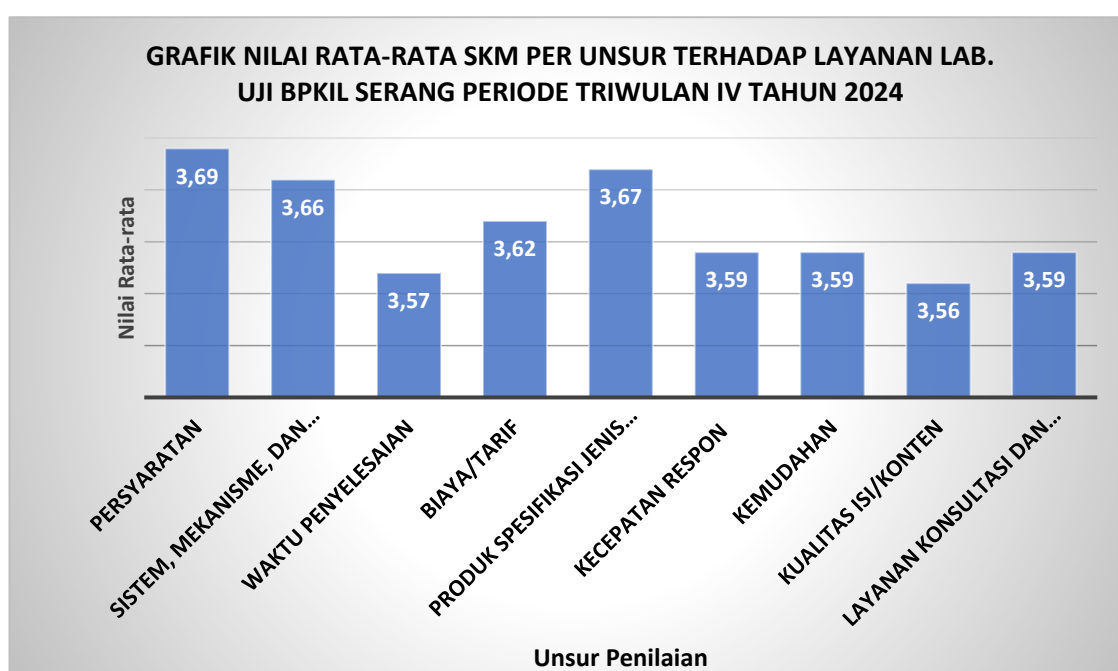
NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	36%
		PEREMPUAN	39	64%
2	USIA	< 25 TAHUN	10	16%
		25 s/d 45 TAHUN	43	70%
		45 s/d 60 TAHUN	7	11%
		> 60 TAHUN	1	2%
3	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	9	15%
		D3	3	5%
		S1	40	66%
		S2	9	15%
		S3	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	10	16%
		TNI/POLRI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	36	59%
		WIRUSAHA	2	3%
		P.UKPP	8	13%
		PELAJAR / MAHASISWA	5	8%

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

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi satu pintu yang telah disediakan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui Tools Survei Kepuasan Masyarakat (Susan KKP) dan diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 7. Nilai Rerata SKM Triwulan IV berdasarkan per unsur layanan

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	225	223	218	221	224	219	219	217	219
Jumlah Responden	61	61	61	61	61	61	61	61	61
IKM per unsur = total nilai per unsur jumlah responden	225/61 = 3,69	223/61 = 3,66	218/61 = 3,57	221/61 = 3,62	224/61 = 3,67	219/61 = 3,59	219/61 = 3,59	217/61 = 3,56	219/61 = 3,59
Total nilai semua unsur	225+223+218+221+224+219+219+217+219=1985								
Skor SKM	90,39								





ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Terkait dengan pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024 lingkup BPKIL Serang, Unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Persyaratan (U1) yang memperoleh nilai sebesar 3,69. Nilai capaian tersebut memperlihatkan bahwa persyaratan dalam rangka pengujian bidang penyakit ikan, lingkungan budidaya, residu dan kontaminan, serta pengujian pakan dan obat ikan memberikan kemudahan kepada pengguna jasa terkait persyaratan administratif serta pengajuan sampel yang diujikan. Selain itu BPKIL Serang terus memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat, selain menerima layanan pengujian bidang kesehatan ikan dan lingkungan, juga memberikan layanan konsultasi serta pengaduan baik secara daring maupun luring, secara daring, BPKIL Serang dibekali dengan Call Center serta Layanan Robotik pengujian obat ikan siap memberikan kemudahan dimanapun dan kapanpun kepada pengguna jasa.

Analisa data selanjutnya yaitu unsur kualitas isi/konten (U8) dengan nilai 3,56 memperoleh nilai terendah dari unsur lainnya. Unsur ini menggambarkan bahwa masih diperlukan perbaikan, khususnya terkait penyajian data kepada pelanggan baik secara *online* maupun *offline*. Jika merujuk pada saran dan masukan dari hasil SKM, terdapat perbaikan dalam konteks unsur kualitas isi/konten (U8) yang dimaksud merupakan *interface* dari aplikasi Smart PRIMA, yang masih terdapat kekurangan baik saat melakukan akses, proses data, hingga penyajian data, sehingga kedepannya diperlukan perbaikan atau pembaharuan secara berkala agar aplikasi Smart PRIMA dapat digunakan secara optimal oleh pengguna jasa.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Triwulan IV tahun 2024, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan

publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

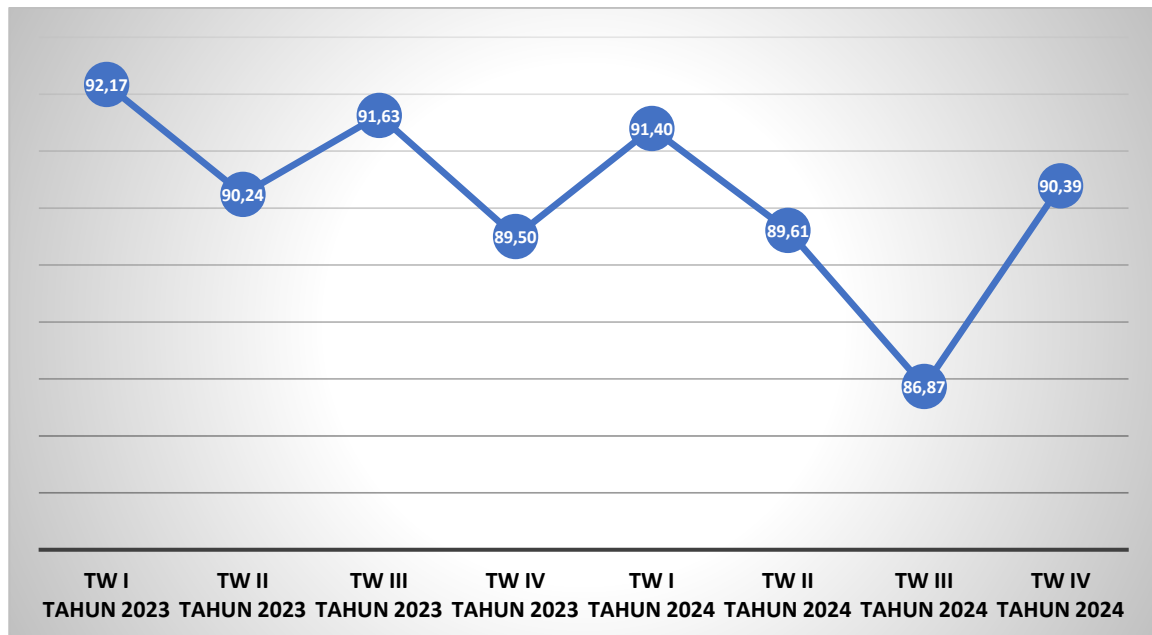
Tabel 8. Rencana tindak lanjut pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2025	TW 2 2025	TW 3 2025	TW 4 2025	
1.	Kualitas Isi / Konten (U8)	Melakukan pembaharuan secara terprogram terkait dengan penggunaan aplikasi layanan publik BPKIL Serang yaitu layanan Smart PRIMA dalam rangka memudahkan pengguna jasa dalam menggunakan aplikasi tersebut.	V				Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 1. Tren Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan I Tahun 2023 sampai Triwulan IV Tahun 2024



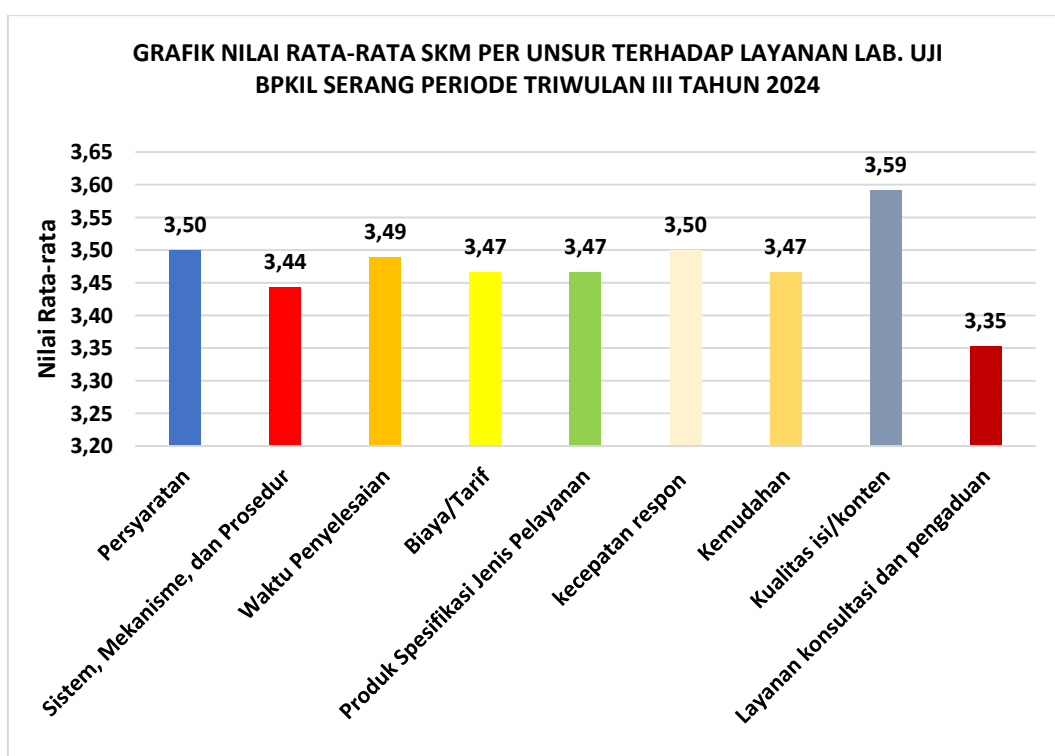


HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya

Tabel 9. Nilai Rerata SKM Triwulan III berdasarkan per unsur layanan

Aspek	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,44	3,49	3,47	3,47	3,50	3,47	3,59	3,35
Katgeori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Rerata IKM Unit Layanan x 25	86,87								



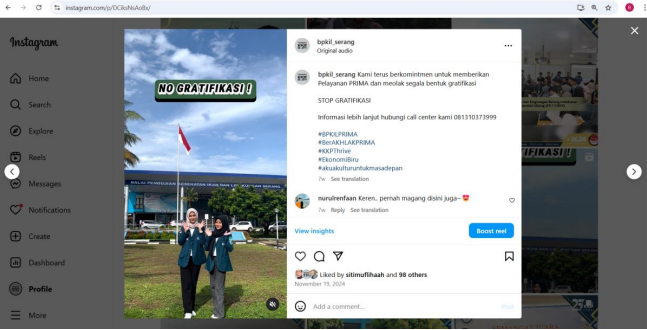
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya

Tabel 10. Tabel rencana tidanklanjut SKM Triwulan III berdasarkan per unsur layanan

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2024	TW 2 2024	TW 3 2024	TW 4 2024	
1.	Layanan Konsultasi / Pengaduan	Melakukan sosialisasi Penolakan terhadap pemberian Gratifikasi kepada masyarakat ataupun pengguna jasa baik secara online maupun offline pada media cetak maupun elektronik.				V	Tim Pelayanan Publik dan Tim UPG BPKIL Serang

5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya

Tabel 11. Tabel realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya (Triwulan III)

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Melakukan sosialisasi Penolakan terhadap pemberian Gratifikasi kepada masyarakat ataupun pengguna jasa baik secara online maupun offline pada media cetak maupun elektronik.	Dalam rangka meningkatkan ketersediaan sarana/saluran pengaduan dan konsultasi bagi pengguna jasa, BPKIL Serang terus mensosialisasikan program Anti Gratifikasi baik melalui media cetak maupun elektronik. Untuk tindak lanjut SKM Triwulan III kali ini, BPKIL Serang membuat video pendek dan dipublikasikan melalui media sosial. Video tersebut terkait dengan sarana layanan konsultasi pengaduan yang ada di BPKIL Serang.		-



KESIMPULAN

1. Nilai rerata indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di laboratorium uji BPKIL Serang periode Triwulan IV Tahun 2024 sebesar **90,39** dengan persepsi **Sangat Baik / Sangat Puas**
2. Unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah Kualitas isi/konten (U8) dengan nilai 3,56
3. Unsur dengan nilai tertinggi memperoleh nilai 3,69 yaitu unsur Persyaratan (U1)
4. Telah dilaksanakan realisasi tindaklanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada rencana tindaklanjut triwulan sebelumnya
5. Dalam menghitung indeks kepuasan pelanggan, BPKIL melakukan pertanyaan yang mewakili penilaian dari 9 variabel yang akan membentuk nilai kepuasan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Triwulan IV Tahun 2024

ID	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir ?	Pekerjaan	Tanggal pengisian kuisisioner	U1	U1	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Berikan saran anda untuk perkembangan kami
103453	P	25-45	S1	swasta	24/12/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	mudah cepat bagus
102511	L	25-45	S1	swasta	20/12/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Tingkatkan layanan terbaik yang telah diberikan
102174	L	46-60	SMA	P.UKKP	19/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Konsultasi terkait pengujian sampel
101914	P	46-60	S1	swasta	18/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fast respon untuk CS nya
101776	P	25-45	S2	swasta	18/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tim Pelayanan yang bertugas sangat ramah, memberikan solusi setiap kami bertanya Terima Kasih
101589	L	<25	SMA	pelajar	18/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tks BPKIL Dari saya tidak ada kritik semuanya sdh baik
101510	L	25-45	SMA	wirusaha	17/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Terua semangat Bpkil

101211	L	25-45	S1	swasta	17/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup, dari saya tidak ada masukan
100832	L	25-45	D3	P.UKKP	16/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Terus tingkatkan pelayanan yg diberikan Terimakasih
100736	L	<25	SMA	swasta	15/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap semuanya lanjutkan
100478	P	25-45	S1	swasta	13/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pelayanan baik, sarana prasarana sangat berkualitas
100252	L	25-45	S1	swasta	13/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan cukup baik, saya sangat puas dengan pelayanan dari KKP. Good Job. Terimakasih atas pelayanannya.
99950	P	25-45	S1	swasta	12/12/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Oke dan baik Makasih)
99929	L	25-45	D3	swasta	12/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sampel yang diujikan sudah Ada SOP yang cukup baik, pelayanan jg ramah
99812	L	25-45	S1	swasta	11/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terlihat baik dari segala aspek
99322	P	<25	S1	wirausaha	11/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada masukan
98682	P	25-45	S1	swasta	09/12/2024	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Sistem pelayanan baik. Untuk waktu uji mungkin bisa lebih dipercepat.
98675	L	25-45	S2	swasta	09/12/2024	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Sudah lebih baik
98282	P	<25	S1	P.UKKP	07/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada masukan
98205	L	<25	SMA	pelajar	06/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus berikan pelayanan terbaik

98203	L	<25	SMA	pelajar	06/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus berikan pelayanan terbaik
98063	P	25-45	S1	swasta	06/12/2024	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	Semoga bisa lebih ditingkatkan lagi kemudahan layanannya
97974	L	<25	SMA	pelajar	06/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tks atas pelayannya BPKIL
97770	P	25-45	S1	swasta	05/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua pelayanan dapat diakses dengan mudah Terus lanjutkan
97705	L	<25	D3	P.UKKP	05/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap terima kasih
97281	P	<25	SMA	swasta	04/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Tetap menjadi laboratoriu terbaik
96889	L	<25	S1	pelajar	03/12/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai
96883	L	25-45	S1	swasta	03/12/2024	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Baik semua, tks
95893	P	25-45	S1	P.UKKP	29/11/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semoga dapat ditingkatkan
95723	P	25-45	S1	swasta	28/11/2024	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik
95543	P	25-45	S1	swasta	26/11/2024	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	Sudah cukup baik
94760	P	25-45	S1	swasta	19/11/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik sekali
94592	P	25-45	S1	swasta	18/11/2024	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terus ditingkatkan lagi

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN LABORATORIUM UJI
BPKIL SERANG TRIWULAN IV TAHUN 2024

94590	P	25-45	S1	swasta	18/11/2024	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Sudah cukup baik
93725	P	25-45	S1	swasta	12/11/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik
93703	P	46-60	S1	swasta	12/11/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap pertahankan layanan yg baik, berkualitas, bebas pungli
93613	L	>60	S1	swasta	11/11/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga lebih baik lagi.
93607	P	25-45	S1	swasta	11/11/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan pelayana prima BPKIL
92932	P	25-45	S1	P.UKKP	06/11/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep the Service better
91964	P	25-45	S1	swasta	30/10/2024	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Mohon diinfokan kepada pelaku usaha jika ada alat atau apapun yang rusak atau harus maintance. Terima kasih
91861	P	25-45	S1	swasta	29/10/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan pelayanan yang prima
91849	L	25-45	S1	swasta	29/10/2024	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi
91553	P	25-45	S1	swasta	25/10/2024	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Mohon diinfokan kepada pelaku usaha jika alat atau apapun yang terkendala atau rusak atau maintanace. sehingga pihak pelaku usaha mengetahui alasan atau penyebab keterlambatan produk yang diuji.
90989	P	25-45	S1	swasta	21/10/2024	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Semua aspek sudah baik

90977	P	25-45	S1	P.UKKP	21/10/2024	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Keep the service up, increase service time. Thank You
90875	P	25-45	S2	pns	19/10/2024	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	BPKIL Serang sharing nya bermanfaat semoga membawa keberkahan dunia akhirat
90852	P	25-45	S1	pns	18/10/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan sudah sangat baik, mohon pertahankan, terimakasih
90685	P	46-60	S2	pns	17/10/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap, pelayanan prima
90674	L	46-60	S2	pns	17/10/2024	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	Tingkatkan terus standar pelayananya Jangan pernah lelah berkarya untuk mendapatkan yang terbaik bagi bangsa negara.... maju terus
90533	L	25-45	SMA	pns	16/10/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih atas pelayanan nya
90245	P	25-45	S2	P.UKKP	14/10/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga dapat ditingkatkan
90231	L	25-45	S2	swasta	14/10/2024	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	Terima kasih Bapak/Ibu BPKIL
89389	P	25-45	S2	pns	04/10/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan selalu kualitasnya
89381	P	25-45	S1	swasta	04/10/2024	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik dalam pelayanan, semoga bisa ditingkatkan
89352	P	25-45	S1	pns	04/10/2024	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Sudah sangat baik
89350	P	25-45	S1	pns	04/10/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat mudah dan pegawai informatif
89347	P	46-60	S2	pns	04/10/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat melayani pelanggan,sukses selalu buat BKIL serang

89345	P	46-60	S1	pns	04/10/2024	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Sukses selalu BPKIL Serang, kami tunggu program UP parameter lainnya
89209	P	25-45	S1	swasta	03/10/2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
89111	P	25-45	S1	swasta	02/10/2024	4	3	4	3	3	3	3	3	3	semoga dapat ditingkatkan
88876	P	25-45	S1	swasta	01/10/2024	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik dan prima

2. Hasil Pengolahan Data

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,69
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,66
U3	Waktu Penyelesaian	3,57
U4	Biaya/Tarif	3,62
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67
U6	kecepatan respon	3,59
U7	Kemudahan	3,59
U8	Kualitas isi/konten	3,56
U9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,59
Nilai Mutu Pelayanan		3,616
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		90,39
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Pelayanan BPKIL Serang		Sangat Baik

3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM



Gambar 1. Layanan Konsultasi Pengujian Obat Ikan



Gambar 2. Layanan Penerimaan Sampel Uji

4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukkan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut)

