

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT BATAM**  
**TRIWULAN 1 TAHUN 2026**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL BUDIDAYA**  
**BALAI BUDIDAYA LAUT BATAM**  
**2026**

## DAFTAR ISI

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                       | <b>ii</b> |
| <b>BAB I.....</b>                                                            | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                                     | <b>1</b>  |
| 1.1    Latar Belakang .....                                                  | 1         |
| 1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2         |
| 1.3    Maksud dan Tujuan .....                                               | 2         |
| <b>BAB II.....</b>                                                           | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                                            | <b>4</b>  |
| 2.1    Pelaksana SKM .....                                                   | 4         |
| 2.2    Metode Pengumpulan Data .....                                         | 4         |
| 2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....                                         | 5         |
| 2.4    Waktu Pelaksanaan SKM.....                                            | 5         |
| 2.5    Penentuan Jumlah Responden.....                                       | 6         |
| <b>BAB III.....</b>                                                          | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                                       | <b>7</b>  |
| 3.1    Jumlah Responden SKM .....                                            | 7         |
| 3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 7         |
| <b>BAB IV .....</b>                                                          | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>                                              | <b>9</b>  |
| 4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 9         |
| 4.2    Rencana Tindak Lanjut .....                                           | 10        |
| 4.3    Tren Nilai SKM .....                                                  | 11        |
| <b>BAB V .....</b>                                                           | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                                      | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                        | <b>13</b> |
| 1.    Error! Bookmark not defined.                                           |           |
| 2.    Hasil Pengolahan Data .....                                            | 13        |
| 3.    Error! Bookmark not defined.                                           |           |
| 4.    Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....           | 16        |

# **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 mengamankan 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 Perikanan Budidaya Laut Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Balai Perikanan Budidaya Laut Batam.

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 Perikanan Budidaya Laut Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Perikanan Budidaya Laut Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Perikanan Budidaya Laut Batam 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 pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan   | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2026        | 7                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari- Maret 2026 | 90                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | April 2026          | 5                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | April 2026          | 5                 |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Perikanan Budidaya Laut Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Perikanan Budidaya Laut Batam dalam kurun waktu triwulan 4 adalah kurang lebih sebanyak 35 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

| 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        |

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 13 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                                                                           | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI                                                                                                           | 3      | 23,08%     |
|    |               | PEREMPUAN                                                                                                           | 10     | 76,92%     |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH                                                                                                         | 0      | 0,00%      |
|    |               | SLTP                                                                                                                | 0      | 0,00%      |
|    |               | SLTA                                                                                                                | 2      | 15,38%     |
|    |               | DIII                                                                                                                | 0      | 0,00%      |
|    |               | SI                                                                                                                  | 11     | 84,62%     |
|    |               | S2                                                                                                                  | 0      | 0,00%      |
|    |               | S3                                                                                                                  | 0      | 0,00%      |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS                                                                                                                 | 0      | 0,00%      |
|    |               | TNI                                                                                                                 | 0      | 0%         |
|    |               | SWASTA                                                                                                              | 11     | 84,62%     |
|    |               | WIRUSAHA                                                                                                            | 1      | 7,69%      |
|    |               | LAINNYA (PELAJAR)                                                                                                   | 1      | 7,69%      |
| 4  | JENIS LAYANAN | LAYANAN Konsultasi BIMTEK Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang/PKL,dll)                                                | 11     | 84,62%     |
|    |               | LayananPengujian / Pemeriksaan Laboratorium Kesling                                                                 | 2      | 15,38%     |
|    |               | Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik kegiatan pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan ikan, Benih ikan,dll) | 0      | 0,00%      |

## **1.2 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. Nilai SKM TW 1 UPP BPBL BATAM



BALAI PERIKANAN  
BUDIDAYA LAUT  
BATAM



EKONOMI BIRU  
INDONESIA EMAS



08  
POVERTY GROWTH

Terima kasih kami ucapkan  
kepada para Stakeholder BPBL Batam

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT BATAM

### TRIWULAN I - 2026

**97,65**  
**SANGAT**  
**BAIK**

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                                                                                             | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI                                                                                                                             | 3      | 23,08%     |
|    |               | PEREMPUAN                                                                                                                             | 10     | 76,92%     |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH                                                                                                                           | 0      | 0,00%      |
|    |               | SLTP                                                                                                                                  | 0      | 0,00%      |
|    |               | SLTA                                                                                                                                  | 2      | 15,38%     |
|    |               | DIII                                                                                                                                  | 0      | 0,00%      |
|    |               | SI                                                                                                                                    | 11     | 84,62%     |
|    |               | S2                                                                                                                                    | 0      | 0,00%      |
| 3  | PEKERJAAN     | S3                                                                                                                                    | 0      | 0,00%      |
|    |               | PNS                                                                                                                                   | 0      | 0,00%      |
|    |               | TNI                                                                                                                                   | 0      | 0%         |
|    |               | SWASTA                                                                                                                                | 11     | 84,62%     |
|    |               | WIRSAUSAHA                                                                                                                            | 1      | 7,69%      |
|    |               | LAINNYA (PELAJAR)                                                                                                                     | 1      | 7,69%      |
| 4  | JENIS LAYANAN | LAYANAN Konsultasi<br>BIMTEK Bidang<br>Pembudidayaan Ikan<br>(Magang/PKL,dll)                                                         | 11     | 84,62%     |
|    |               | LayananPengujian/<br>Pemeriksaan<br>Laboratorium Kesling                                                                              | 2      | 15,38%     |
|    |               | Layanan<br>Pembudidayaan<br>Ikan/Praktik kegiatan<br>pendidikan dan<br>Pelatihan Budidaya<br>Ikan (Penjualan ikan,<br>Benih ikan,dll) | 0      | 0,00%      |

| nm_upp                              | nm_layanan                           | responden | U1 | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | ikm  | skm   |
|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Balai Perikanan Budidaya Laut Batam | Laporan hasil uji laboratorium       |           | 2  | 4,00 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 3,83 | 95,83 |
| Balai Perikanan Budidaya Laut Batam | Surat keterangan dan/atau sertifikat |           | 11 | 3,91 | 3,91 | 3,82 | 3,91 | 3,82 | 3,91 | 4,00 | 4,00 | 3,92 | 97,90 |



# BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



@bpbBatam



DjpbBatam



djpbbatam



0811-668-5555

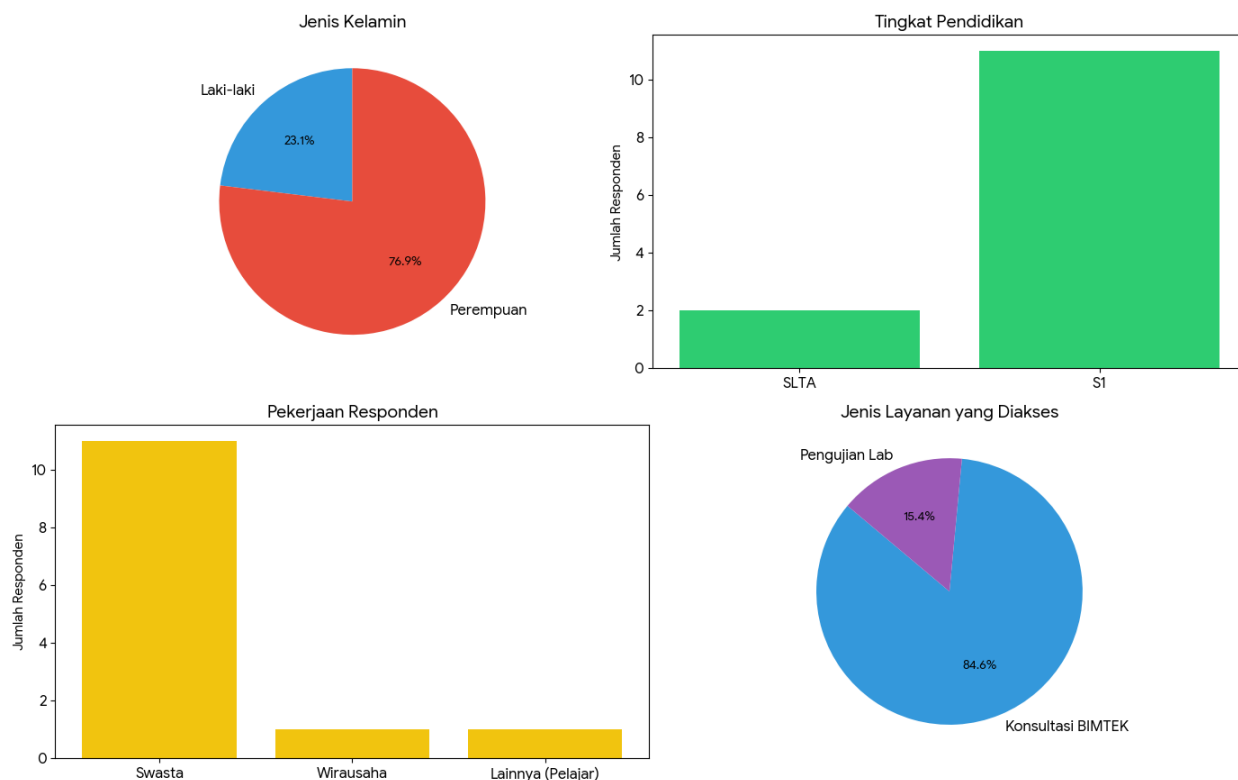


SUREL bpb Batam@kpk.go.id

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

Profil Responden SKM BPBL Batam Triwulan I - 2026



#### Analisis Berdasarkan Unsur Layanan (U1 - U9)

Berdasarkan tabel rincian di bagian bawah infografis, berikut adalah bedah nilai untuk setiap unsurnya:

| Kode | Unsur Layanan (Standar RB)       | Skor Analisis | Interpretasi                                                                                                                                                             |
|------|----------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U1   | Persyaratan                      | 3,91 - 4,00   | Sangat Tinggi. Stakeholder merasa persyaratan yang diminta sangat jelas dan masuk akal.                                                                                  |
| U2   | Sistem, Mekanisme, & Prosedur    | 3,91 - 4,00   | Sangat Tinggi. Alur birokrasi dinilai efektif dan tidak berbelit-belit.                                                                                                  |
| U3   | Waktu Penyelesaian               | 3,50 - 3,82   | Poin Evaluasi. Meskipun masih dalam kategori baik, unsur ini memiliki skor terendah, terutama pada layanan Lab. Menunjukkan adanya ekspektasi percepatan durasi layanan. |
| U4   | Biaya/Tarif                      | 3,91 - 4,00   | Sangat Tinggi. Transparansi biaya layanan dinilai sangat memuaskan oleh pengguna jasa.                                                                                   |
| U5   | Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,50 - 3,82   | Poin Evaluasi. Kualitas hasil layanan (seperti detail laporan atau sertifikat) perlu terus dipastikan sesuai ekspektasi                                                  |

| Kode | Unsur Layanan (Standar RB) | Skor Analisis | Interpretasi                                                                                                                                         |
|------|----------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                            |               | stakeholder.                                                                                                                                         |
| U6   | Kompetensi Pelaksana       | 3,91 - 4,00   | Sangat Tinggi. Petugas BPBL Batam dinilai sangat ahli dan menguasai bidangnya (Marine Aquaculture).                                                  |
| U7   | Perilaku Pelaksana         | 4,00          | Sempurna. Keramahtamahan dan kesantunan petugas mendapatkan apresiasi tertinggi dari seluruh responden.                                              |
| U8   | Maklumat/Sarpras           | 3,50 - 4,00   | Baik. Terdapat perbedaan persepsi antara pengguna jasa Lab (3,50) dan Sertifikat (4,00), kemungkinan terkait ketersediaan informasi progres layanan. |
| U9   | Penanganan Pengaduan       | 4,00          | Sempurna. Respon terhadap keluhan atau masukan dikelola dengan sangat cepat dan solutif.                                                             |

## Temuan Kunci & Rekomendasi

### 1. Kekuatan Utama (Top Performance)

- Integritas dan Etika: Skor sempurna (4,00) pada Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan (U9) menunjukkan budaya kerja "BerAKHLAK" sudah terinternalisasi dengan baik di lingkungan BPBL Batam.
- Transparansi: Kejelasan biaya dan prosedur (U1, U2, U4) menjadi fondasi kepercayaan stakeholder.

### 2. Area Peningkatan (Room for Improvement)

- Kecepatan Layanan (U3): Mengingat skor 3,50 pada layanan Lab, perlu dilakukan evaluasi terhadap hambatan teknis atau administratif yang menyebabkan waktu penyelesaian terasa lebih lama bagi responden.
- Ketajaman Produk (U5): Perlu dipastikan bahwa format dan detail laporan hasil uji laboratorium atau sertifikat sudah benar-benar memenuhi kebutuhan spesifik stakeholder agar skor ini dapat naik di triwulan berikutnya.

### 3. Profil Responden

- Layanan didominasi oleh Perempuan (76,92%) dengan tingkat pendidikan mayoritas S1 (84,62%).
- Sebagian besar pengguna layanan berasal dari sektor Swasta (84,62%) yang mengambil layanan BIMTEK/Magang. Hal ini mengindikasikan peran krusial BPBL Batam dalam transfer teknologi budidaya laut ke sektor privat.

Secara keseluruhan, hasil ini adalah capaian luar biasa untuk mengawali tahun 2026. Fokus pada digitalisasi atau otomasi pelacakan status layanan bisa menjadi kunci untuk meningkatkan skor di unsur Waktu Penyelesaian (U3).

#### 4.1 Rencana Tindak Lanjut

**TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TW 1**  
(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

| No | Prioritas Unsur                                                                              | Program/Kegiatan                                | Waktu |                 |      |      | Penanggung Jawab      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------|-----------------|------|------|-----------------------|
|    |                                                                                              |                                                 | TW 1  | TW 2            | TW 3 | TW 4 |                       |
| 1  | Unsur 5<br>(Produk spesifikasi jenis pelayanan)<br>Layanan Pengujian Laboratorium            |                                                 |       | 1-15 April 2026 |      |      | Sri Agustatik dan Tim |
| 2  | Unsur 3 (Waktu penyelesaian) dan Unsur ke 4 (Biaya/ tarif)<br>Layanan Pengujian Laboratorium | Sosialisasi Tarif PNBP layanan Uji Laboratorium |       | 1-15 April 2026 |      |      | Sri Agustatik dan Tim |

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, untuk rencana tindak lanjut permasalahan atau kendala yang ada di triwulan 4 akan segera ditindaklanjuti secepatnya untuk memperbaiki kualitas layanan publik yang ada di Balai Perikanan Budidaya laut Batam.

**TABEL REALISASI ATAS RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TW 4**

*(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)*

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                                                                                     | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                                                                                                                                                                           | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                         | Tantangan/Hambatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Layanan pengujian Laboratorium-<br><i>"Memperlebar ruang lingkup lab termasuk pengecekan plankton dan PCR"</i><br>- Semoga semakin banyak metode yang terakreditasi dan ada analisis TAN, logam perairan" | Laboratorium melakukan rapat internal yang terdiri dari Tim Manajemen dan Tim Teknis untuk membahas usulan/ rencana penambahan ruang lingkup pengujian serta penambahan ruang lingkup akreditasi sesuai dengan permintaan pelanggan. |                                                                                            | Untuk penambahan ruang lingkup pengujian/ akreditasi diperlukan sumberdaya berupa bahan uji, alat, ruangan dan SDM yang memadai. Selain itu juga perlu mempertimbangkan frekuensi dan jumlah pelanggan yang menguji parameter tersebut. Berdasarkan hasil diskusi dan pertimbangan diatas hasil rapat menyimpulkan bahwa dalam waktu dekat / jangka pendek laboratorium belum bisa melakukan penambahan ruang lingkup metoda analisis bakteri nitrifikasi, kandungan karbon dan logam berat. Masukan pelanggan ini akan menjadi bahan pertimbangan peningkatan kompetensi laboratorium jangka panjang, jika persyaratan bisa terpenuhi. |
| 2  | Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidaya Ikan (Magang, PKL, Kunjungan Edukasi) Keluhan dari Pelanggan : Ikan Hias yang ada maunya dibesarkan lagi.                                              | Untuk kegiatan di Produksi ikan hias saat Tw 4 tahun 2025 kondisi ikan hias masih dalam ukuran komdisi benih, diperlukan waktu sekitar 6 bulan untuk sampai ukuran calon induk diatas 4 cm.                                          | <br> | Kendala dalam pemeliharaan ikan hias salah satunya adalah penyakit yang menyerang sehingga produksi ikan hias menurun.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,65 (A), dengan total responden 13 orang.
- Meskipun demikian, ada kenaikan nilai SKM dari TW 3 Ke TW 4 nilai SKM Balai Perikanan Budidaya Laut Batam yaitu dari 91.76 menjadi 97,65 Kategori A (Sangat Baik)
- Untuk unsur terendah di Layanan Pengujian hasil uji laboratorium pada unsur ke 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.

Batam, 07 April 2026

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Batam



Ipong Adi Guna, S.St.Pi

