

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT BATAM TRIWULAN 4**  
**TAHUN 2025**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL BUDIDAYA**  
**BALAI BUDIDAYA LAUT BATAM**  
**2025**

## 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 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 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	Oktober 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Oktober- Desember 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 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 triwulN 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 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	10	32,26%
		PEREMPUAN	21	67,74%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0,03%
		SLTP	3	9,68%
		SLTA	1	0,03%
		DIII	1	0,03%
		SI	21	67,74%
		S2	3	0,10%
3	PEKERJAAN	S3	1	0,03%
		PNS	2	6,45%
		TNI	0	0%
		SWASTA	26	83,87%
		WIRAUSAHA	1	0,03%
4	JENIS LAYANAN	LAINNYA (PELAJAR)	2	6,45%
		LAYANAN Konsultasi BIMTEK Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang/PKL,dll)	25	80,65%
		LayananPengujian/ Pemeriksaan Laboratorium Kesling	6	19,35%
		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 4 UPP BPBL BATAM

nm_layanan	jresponden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	ikm	skm
Laporan hasil uji laboratorium	6	3.83	3.67	3.83	3.67	3.50	4.00	4.00	3.67	3.33	3.72	93.06
Surat keterangan dan/atau sertifikat	25	3.64	3.68	3.68	3.64	3.60	3.64	3.68	3.68	3.68	3.66	91.44



BALAI PERIKANAN  
BUDIDAYA LAUT  
BATAM



EKONOMI BIRU  
INDONESIA EMAS



Terima kasih kami ucapkan  
kepada para Stakeholder  
BPBL Batam

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT BATAM  
TRIWULAN IV - 2025**

**91,76**  
**SANGAT  
BAIK (A)**



No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	10	32,26%
		PEREMPUAN	21	67,74%
		SD KE BAWAH	1	0,03%
2	PENDIDIKAN	SLTP	3	9,68%
		SLTA	1	0,03%
		DIII	1	0,03%
		SI	21	67,74%
		S2	3	0,10%
		S3	1	0,03%
3	PEKERJAAN	PNS	2	6,45%
		TNI	0	0%
		SWASTA	26	83,87%
		WIRUSAHA	1	0,03%
4	JENIS LAYANAN	LAINNYA (PELAJAR)	2	6,45%
		LAYANAN Konsultasi BIMTEK Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang/PKL,dll)	25	80,65%
		LayananPengujian/ Pemeriksaan Laboratorium Kesling	6	19,35%
		Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik kegiatan pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan ikan, Benih ikan,dll)	0	0,00%

nm_layanan	jresponden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	ikm	skm
Laporan hasil uji laboratorium	6	3.83	3.67	3.83	3.67	3.50	4.00	4.00	3.67	3.33	3.72	93.06
Surat keterangan dan/atau sertifikat	25	3.64	3.68	3.68	3.64	3.60	3.64	3.68	3.68	3.68	3.66	91.44



@bpbBatam



DjpbBatam



djpbbatam



0811-668-5555

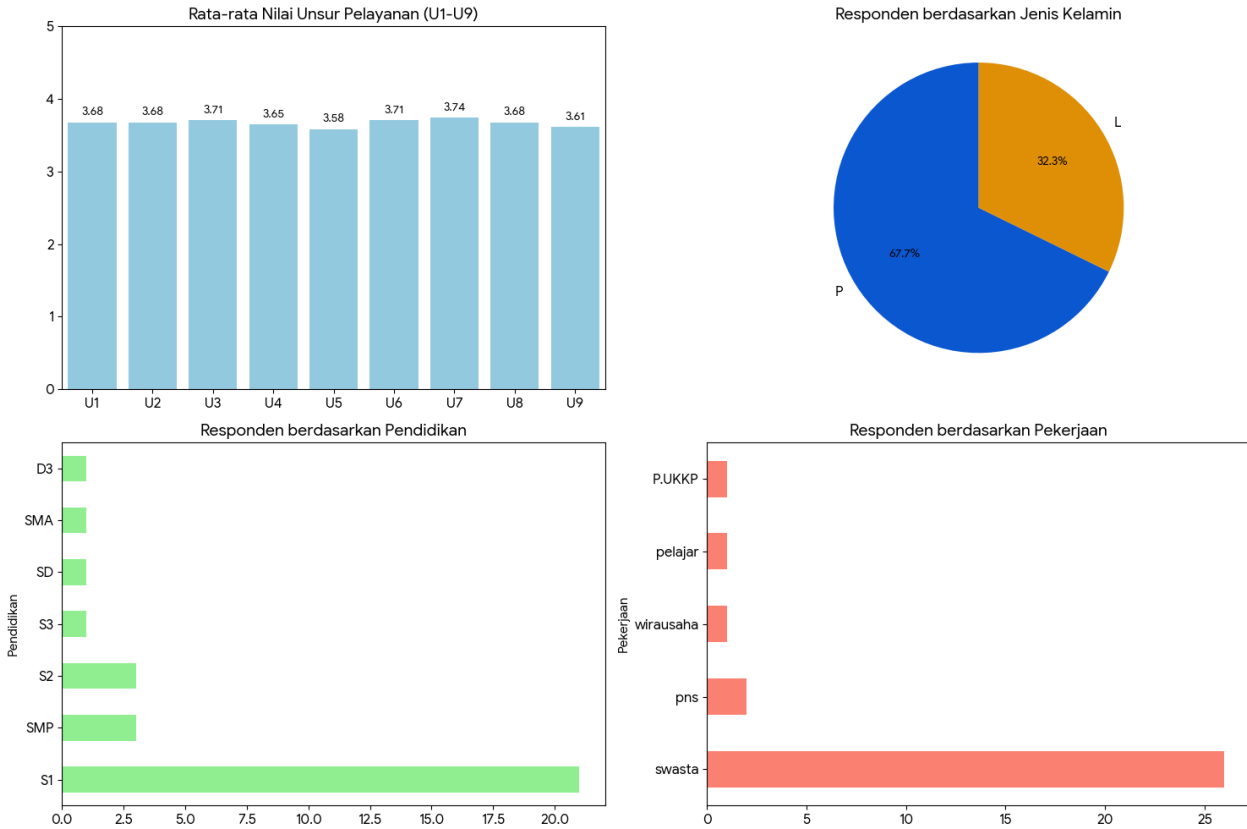


SUREL bpbibatam@kcp.go.id

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten,  
Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Inovatif

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM



#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

##### Analisis Unsur Pelayanan (U1 - U9)

Grafik di bawah ini menunjukkan rata-rata nilai untuk setiap unsur pelayanan (skala 1-4).

Rincian nilai per unsur:

- **Nilai Tertinggi (3.74): Unsur U7 (Perilaku Pelaksana).**
  - *Interpretasi:* Petugas dinilai sangat ramah, sopan, dan melayani dengan baik. Ini juga tercermin dari testimoni responden yang menyebutkan "Pelayanan luar biasa baik" dan "Sambutannya bagus".
- **Nilai Terendah (3.58): Unsur U5 (Kesesuaian Produk/Jenis Pelayanan).**
  - *Interpretasi:* Meskipun nilainya masih dalam kategori baik, ini adalah area yang paling membutuhkan peningkatan dibandingkan unsur lain. Hal ini **berkorelasi kuat** dengan saran responden yang meminta penambahan jenis layanan (ruang lingkup lab) atau spesifikasi produk (ukuran ikan).

Mapping standar unsur pelayanan (berdasarkan Permenpan RB 14/2017):

- U1: Persyaratan (3.68)
- U2: Prosedur (3.68)
- U3: Waktu Pelayanan (3.71)
- U4: Biaya/Tarif (3.65)
- **U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3.58) Perlu Atensi**
- U6: Kompetensi Pelaksana (3.71)
- **U7: Perilaku Pelaksana (3.74) Kekuatan Utama**
- U8: Penanganan Pengaduan (3.68)
- U9: Sarana dan Prasarana (3.61)

---

### 3. Profil Responden

Berdasarkan visualisasi data demografis:

- **Jenis Kelamin:** Mayoritas responden adalah **Perempuan** (sekitar 67.7%).
- **Pendidikan:** Didominasi oleh tingkat pendidikan **S1**, diikuti oleh S2 dan SMP.
- **Pekerjaan:** Sebagian besar responden bekerja di sektor **Swasta**, dengan sedikit perwakilan dari PNS dan Pelajar.

---

### 4. Analisis Kritik & Saran (Suara Pelanggan)

Umpan balik kualitatif dari responden memberikan wawasan teknis yang sangat berharga untuk meningkatkan nilai unsur U5 (Produk/Layanan):

#### 1. Pengembangan Lingkup Laboratorium:

- "Memperlebar ruang lingkup lap termasuk pengecekan plankton dan PCR"
- "Semoga semakin banyak metode yang terakreditasi dan ada analisis TAN, logam perairan"

Rekomendasi: Pertimbangkan untuk menambah parameter uji laboratorium baru sesuai permintaan pengguna jasa.

#### 2. Peningkatan Spesifikasi Produk:

- "Ikan hias nya maunya lebih dibesarkan dikit"

Rekomendasi: Evaluasi standar ukuran benih/ikan yang didistribusikan agar lebih sesuai dengan ekspektasi pembudidaya/penghobi.

#### 3. Apresiasi:

- Banyak komentar positif seperti "*Keren dan mantap*", "*Pelayanan petugas bersikap baik, profesional*", yang memvalidasi tingginya skor pada unsur Perilaku Pelaksana (U7).

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut


**TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TW 4**  
(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	<b>Unsur 5 (Produk spesifikasi jenis pelayanan) Layanan Pengujian Laboratorium</b>	- "Memperlebar ruang lingkup lab termasuk pengecekan plankton dan PCR" - Semoga semakin banyak metode yang terakreditasi dan ada analisis TAN, logam perairan"	<b>1-15 jan 2026</b>				<b>Sri Agustatik dan Tim</b>
2	<b>Unsur 3 (Waktu penyelesaian) dan Unsur ke 4 (Biaya/ tarif)</b> Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidaya Ikan (Magang, PKL, Kunjungan Edukasi)	- "Ikan hias nya maunya lebih dibesarkan dikit"	<b>1-15 jan 2026</b>				<b>Durahman &amp; Sanaan TIM Ikan Hias</b>

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 3**  
(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	<p>Untuk dapat akreditasi setiap metoda analisis dan diupdate alatnya agar semakin cepat dan tepat. Semoga ada analisis bakteri nitrifikasi , kandungan karbon dan logam berat</p>	<p>Laboratorium melakukan rapat internal yang terdiri dari Tim Manajemen dan Tim Teknis untuk membahas usulan/ rencana penambahan ruanglingkup pengujian serta penambahan ruang lingkup akreditasi sesuai dengan permintaan pelanggan.</p>		<p>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.</p>
2	<p>Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, Kunjungan Edukasi) Dalam magang lebih baik tidak ada hukuman fisik (push up, squat jump, dll), karena kami magang, bukan taruna/i. Saran semakin lebih baik lagi kedepannya</p>	<p>Untuk kegiatan Magang Di balai Perikanan Budidaya Laut Batam sudah diterapkan aturan dan kebijakan dari Balai Perikanan laut Batam yang harus diterapkan apabila peserta magang melanggar ada konsekuensi yang harus dilaksanakan dan sanksi masih bersifat wajar/batas yang bisa ditoleransi tidak berlebihan).</p>		

3	<p><b>Unsur 2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)</b></p> <p>Layanan Pembudidayaan Ikan Komoditas ikan diperbanyak</p>	<p>Komoditas ikan di Balai Perikanan Budidaya laut Batam sudah ditentukan berdasarkan target dari Eseleon 1 Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya.</p>		
---	---	---	--	--

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,76 (A), dengan total responden 31 orang.
- Meskipun demikian, ada kenaikan nilai SKM dari TW 3 Ke TW 4 nilai SKM Balai Perikanan Budidaya Laut Batam yaitu dari 90.71 menjadi 91,76 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.
- Demikian Juga untuk Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis unsur layanan terendah adalah 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, namun demikian unsur tersebut walaupun memiliki nilai terendah masih diatas ambang batas dengan nilai sangat baik.

Batam, 07 Januari 2026

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Batam



Ipong Adi Guna, S.St.Pi



