

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I**



**BALAI PERIKANAN BUDI DAYA AIR TAWAR MANDIANGIN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1. Jumlah Responden SKM	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	13
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2. Rencana Tindak Lanjut	13
4.3. Tren Nilai SKM	14
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	16
BAB VI KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	20

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Kategori Nilai Pelayanan	6
2	Jumlah Responden SKM BPBAT Mandiangin Periode Triwulan IV Tahun 2023	8
3	Detail Nilai IKM Semua Jenis Pelayanan Per Unsur Triwulan IV Tahun 2023 ...	9
4	Detail Nilai IKM Per Unsur Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan pada Triwulan IV Tahun 2023	10
5	Detail Nilai IKM Per Unsur Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan Triwulan IV Tahun 2023	11
6	Detail Nilai IKM Per Unsur Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan Triwulan IV Tahun 2023	12
7	Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 di Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin	14
8	Ringkasan Hasil SKM BPBAT Mandiangin Periode Triwulan III Tahun 2023	17
9	Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III Tahun 2023	17
10	Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III Tahun 2023	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Grafik Nilai IKM Semua Jenis Pelayanan Per Unsur Triwulan IV Tahun 2023 ...	9
2	Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan pada Triwulan IV Tahun 2023	10
3	Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan Triwulan IV Tahun 2023	11
4	Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan Triwulan IV Tahun 2023	12
5	Grafik Tren Nilai SKM Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin dari Triwulan I sampai dengan Triwulan IV Tahun 2023	14
6	Grafik Tren Nilai SKM Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin dari Tahun 2017 sampai dengan Triwulan IV Tahun 2023	15

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 Budi Daya Air Tawar Mandiangin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya yang berada di Provinsi Kalimantan Selatan, 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 melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu alat dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik yang dilakukan Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar (BPBAT) Mandiangin, dan dilakukan secara berkala sehingga dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Disamping itu, peningkatan kualitas

pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- f. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 65 Tahun 2015 tentang Pelayanan Pengaduan.
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik.
- h. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- i. Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.

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 baik pelayanan produk maupun pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin.

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 oleh Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin dan dilaksanakan oleh tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat adalah tim pelayanan publik Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, dimana data diperoleh dari pelaksanaan SKM dilakukan secara elektronik menggunakan kuesioner melalui tautan (*link*) aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kementarian Kelautan dan Perikanan (SI SUSAN KKP) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin yaitu :

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 penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah busaran biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.
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).

Setelah kuesioner diisi oleh responden, maka diperoleh nilai untuk masing-masing unsur. Selanjutnya, nilai dari masing-masing unsur tersebut akan diolah datanya (dianalisis) untuk memperhitungkan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari unit pelayanan publik (BPBAT Mandiangin).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Kuesioner yang telah terisi dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), selanjutnya dilakukan pengolahan/penghitungan data dari nilai SKM yang diperoleh dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata - rata (NRR) per unsur} = \frac{\text{Jumlah total nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden per unsur}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian nilai rata-rata setiap unsur tersebut dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25.

$$\text{Nilai IKM per unsur} = \text{NRR per unsur} \times 25$$

Kemudian digunakan pendekatan nilai tertimbang setiap unsur dibagi dengan 9 unsur dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai tertimbang per unsur} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Nilai IKM unit pelayanan diperoleh dari jumlah semua unsur (9 unsur) nilai tertimbang dikalikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM UPP} = \text{Jumlah nilai tertimbang 9 unsur} \times 25$$

Setelah nilai IKM diperoleh, selanjutnya dilakukan pengkategorian terhadap nilai IKM tersebut melalui interval nilai IKM seperti pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Kategori nilai pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tersimpan/terekam di aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kementarian Kelautan dan Perikanan (SI SUSAN KKP). Dengan demikian, penerima layanan

dapat melakukan pengisian sendiri di lokasi masing-masing tanpa adanya paksaan dan/atau tekanan dari unit pelayanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun atau setiap triwulan. Waktu Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan ke-4 tahun 2023 ini dilaksanakan pada bulan Oktober s/d Desember 2023 terhadap seluruh jenis layanan dengan mengedarkan/menyebarkan tautan (*link*) kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan dan datang ke Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin pada periode tersebut.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari setiap jenis layanan pada Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin. Jika jumlah masyarakat pengguna layanan sebanyak 30 orang atau lebih, maka jumlah responden yang dipilih dalam Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 30 orang responden. Namun jika jumlah masyarakat pengguna layanan kurang dari 30 orang, maka seluruh masyarakat pengguna layanan dipilih dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data SKM pada periode triwulan IV, pada data SKM jumlah responden penerima seluruh jenis layanan terekam sebanyak 24 orang responden, namun karena ada 1 responden melakukan pengisian 3 kali pada waktu yang sama, maka jumlah responden sebenarnya adalah 22 orang responden dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Responden SKM BPBAT Mandiingin Periode Triwulan IV Tahun 2023

No	Komponen	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	13	59,09%
		Perempuan	9	40,91%
2	Umur	< 25 tahun	7	31,82%
		> 40 tahun		–
		> 60 tahun		–
		25 – 40 tahun		–
		25 – 45 tahun	12	54,55%
		45 – 60 tahun	3	13,63%
3	Pendidikan	SMP	1	4,54%
		SMA	5	22,74%
		D3	–	–
		SI	14	63,64%
		S2	1	4,54%
		S3	1	4,54%
4	Pekerjaan	Pelajar	6	27,28%
		PNS	13	59,09%
		Swasta	1	4,54%
		Wirausaha	–	–
		Lainnya (P.UKKP)	2	9,09%
5	Jenis Layanan	<u>Pelayanan Barang Publik :</u> ➤ Pembudidayaan Ikan Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	1	4,55%
		<u>Pelayanan Jasa Publik :</u> ➤ Pengujian/pemeriksaan laboratorium dan lingkungan	10	45,45%
		<u>Pelayanan Jasa Publik :</u> ➤ Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan	11	50,00%

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

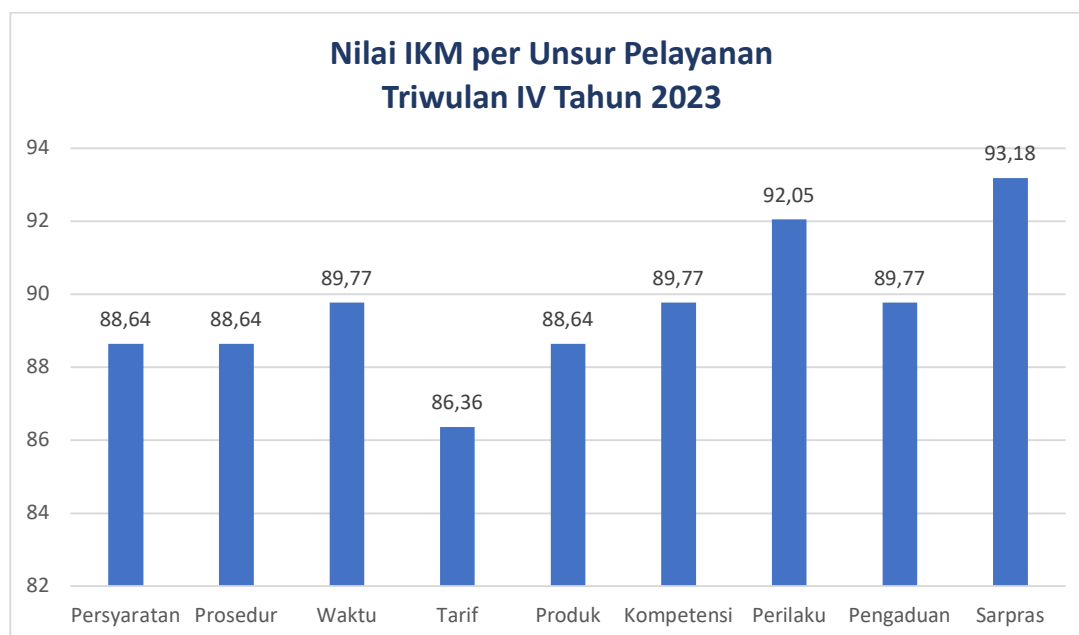
Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, terdapat 3 (tiga) jenis layanan yang dilaksanakan oleh BPBAT Mandiangin, yaitu:

1. Pembudidayaan ikan/praktik kegiatan pendidikan dan pelatihan budidaya ikan;
2. Pengujian/pemeriksaan laboratorium kesehatan ikan dan lingkungan; dan
3. Konsultansi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan.

Secara keseluruhan jenis pelayanan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Detail Nilai IKM Semua Jenis Pelayanan Per Unsur Triwulan IV Tahun 2023

	Nilai IKM per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	88,64	88,64	89,77	86,36	88,64	89,77	92,05	89,77	93,18
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,65 (Kategori A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai IKM Semua Jenis Pelayanan Per Unsur Triwulan IV Tahun 2023

Sedangkan nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang dilaksanakan oleh BPBAT Mandiangin adalah sebagai berikut:

1. Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada jenis layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan di Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin pada Triwulan IV tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Detail Nilai IKM Per Unsur Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan pada Triwulan IV Tahun 2023

	Nilai IKM per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,0	100,0	100,0
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	83,33 (Kategori A atau Sangat Baik)								



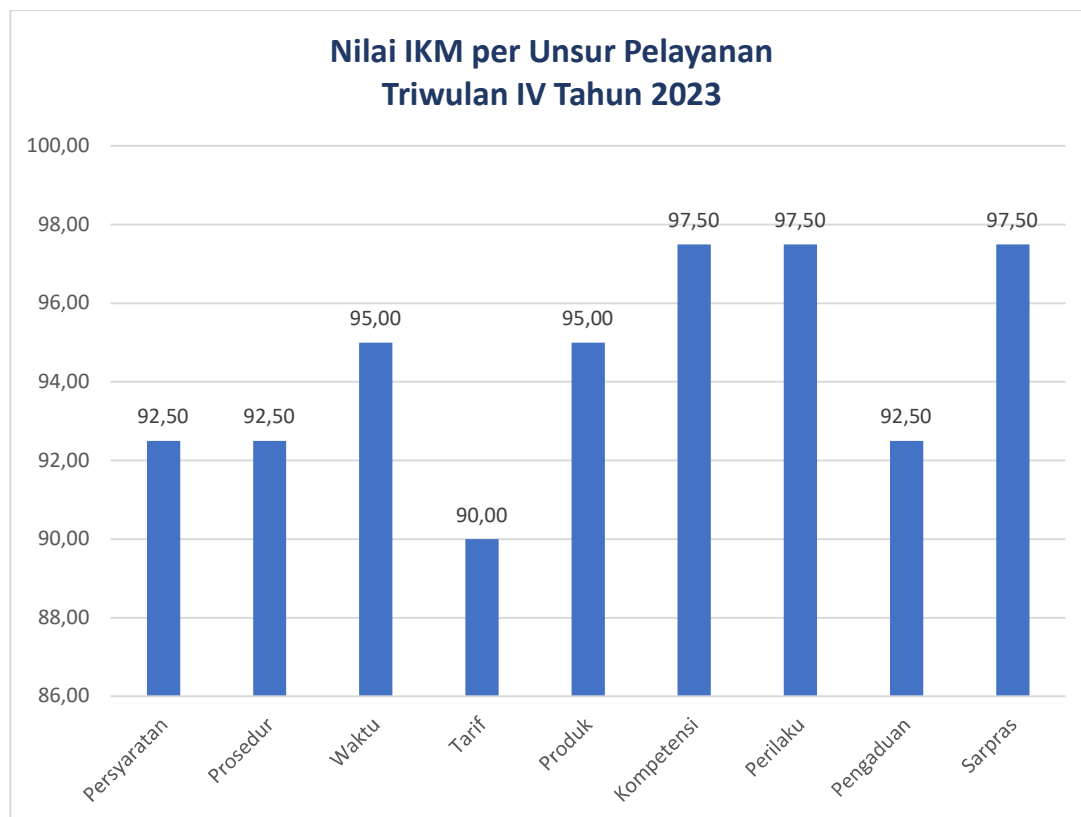
Gambar 2. Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan pada Triwulan IV Tahun 2023

2. Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada jenis layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan di Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin pada Triwulan IV tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Detail Nilai IKM Per Unsur Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan Triwulan IV Tahun 2023

	Nilai IKM per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	92,50	92,50	95,00	90,00	95,00	97,50	97,50	92,50	97,50
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,44 (Kategori A atau Sangat Baik)								



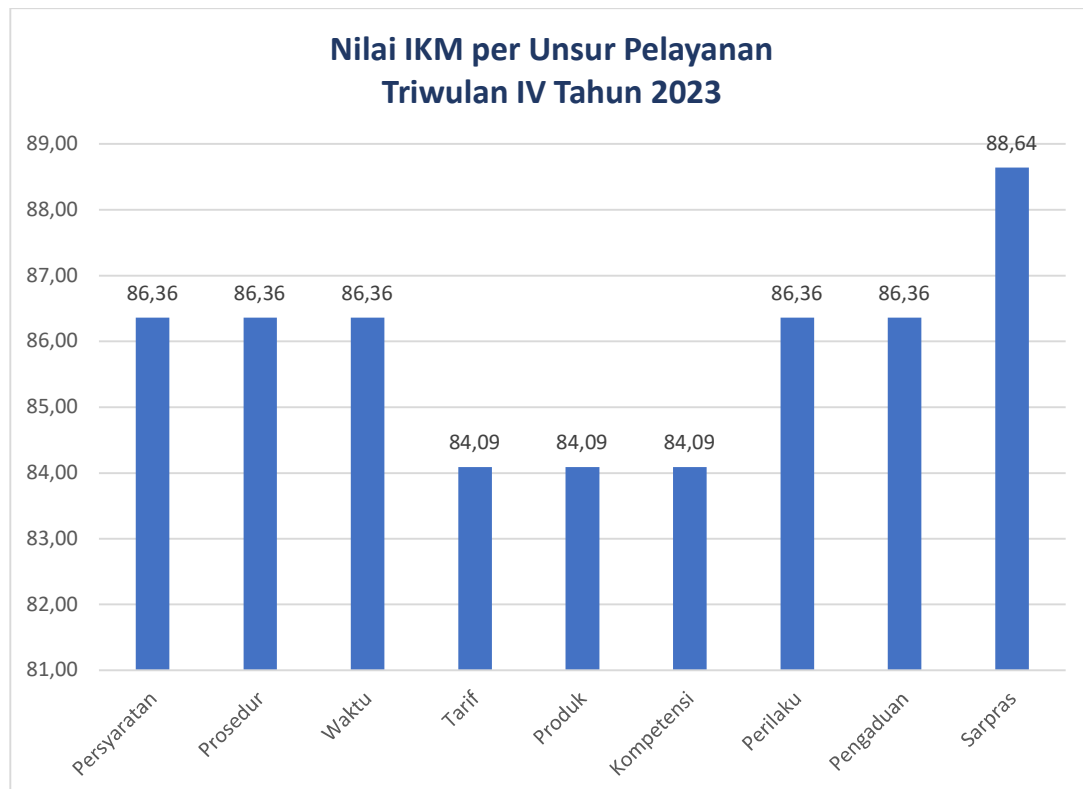
Gambar 3. Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan Triwulan IV Tahun 2023

3. Layanan Konsultansi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada jenis layanan Konsultansi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan di Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiingin pada Triwulan IV tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Detail Nilai IKM Per Unsur Layanan Konsultansi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan Triwulan IV Tahun 2023

	Nilai IKM per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	86,36	86,36	86,36	84,09	84,09	84,09	86,36	86,36	88,64
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	85,86 (Kategori A atau Sangat Baik)								



Gambar 4. Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan Konsultansi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan Triwulan IV Tahun 2023

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data semua jenis layanan, dapat diketahui bahwa seluruh unsur pelayanan Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin mendapatkan nilai dalam kategori A atau Sangat Baik.

Sedangkan hasil pengolahan data untuk tiap jenis layanan, walaupun pada dasarnya semua jenis layanan mendapatkan nilai A (sangat baik), namun pada jenis layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan terdapat 6 unsur layanan yang mendapatkan nilai B (Baik), yaitu pada unsur ke-1 sampai dengan unsur ke-6. Hal ini karena disamping pelanggan yang bersedia mengisi survei kepuasan masyarakat (SKM) cuma 1 orang responden, juga memang jenis layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan merupakan layanan produk atau barang, dimana produk/barang yang dihasilkan oleh Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin adalah berupa ikan dan pakan mandiri, sehingga kelemahan pada jenis layanan produk perikanan berupa *update* ketersediaan jumlah (stok) barang yang diproduksi oleh Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin, terutama pada produk ikan.

Sedangkan jenis layanan dengan nilai tertinggi dengan nilai IKM sebesar 94,44 terdapat pada jenis layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan, dimana hasil layanannya selalu tepat waktu dan selalu memberikan biaya/tarif kepada pelanggan sesuai dengan biaya/tarif yang telah ditetapkan dalam PP Nomor 85 tahun 2021.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh sebuah saran/kritik yang perlu menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu agar *“lebih aktif dalam merespon pelanggan melalui SIPASTI (WA gateway)”* dari layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Analisis hasil SKM dilakukan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, sehingga perlu disusun rencana tindak lanjut untuk perbaikan. Rencana tindak lanjut dilakukan dengan prioritas dari

unsur yang memperoleh nilai dalam kategori D (Tidak Baik) dan C (Kurang Baik). Apabila tidak terdapat nilai dalam kategori D dan C, maka rencana tindak lanjut dapat dilakukan dari saran/kritik/pengaduan dari masyarakat pengguna layanan.

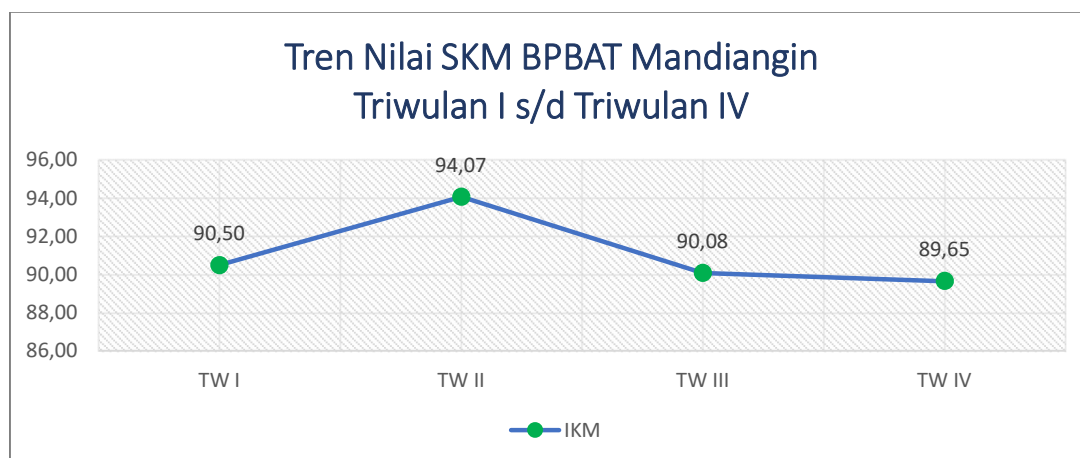
Dari hasil analisis SKM Triwulan IV, terdapat 1 (satu) saran/kritik/pengaduan yang perlu dilakukan tindak lanjut sebagai berikut:

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 di Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Pengaduan	Peningkatan kecepatan petugas pelayanan publik dalam merespon pelanggan melalui SIPASTI	Januari – Maret 2024	Tim Pelayanan Publik BPBAT Mandiangin

4.3. Tren Nilai SKM

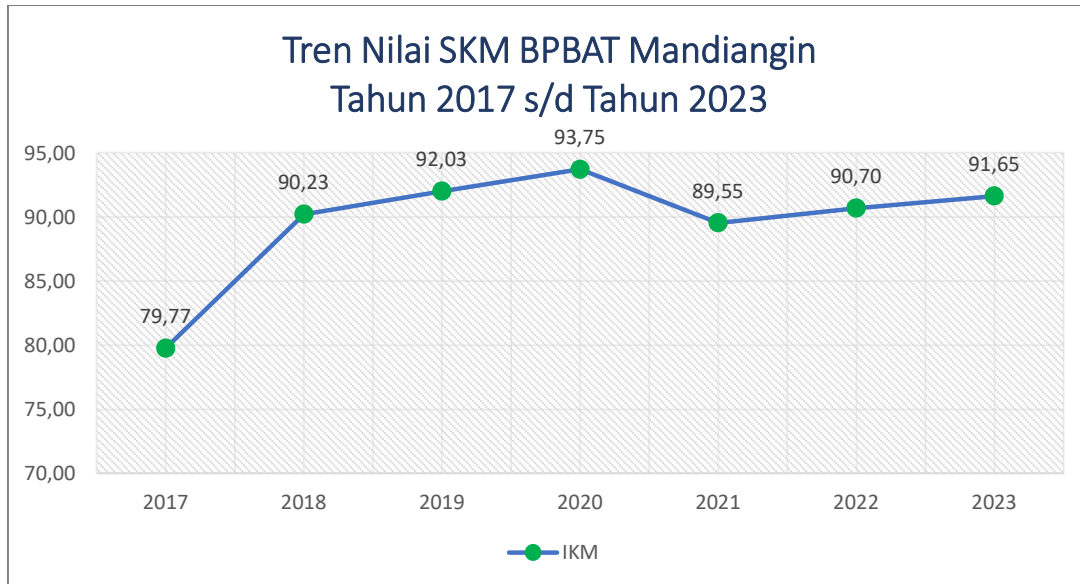
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang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



Gambar 5. Grafik Tren Nilai SKM Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin dari Triwulan I sampai dengan Triwulan IV Tahun 2023

Berdasarkan gambar 5 di atas, dapat disimpulkan bahwa walaupun terjadi penurunan nilai SKM pada triwulan III dan triwulan IV, namun dari segi kategori nilai SKM yang diperoleh menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin dari Triwulan I sampai dengan Triwulan IV tahun 2023.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2023 dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 6. Grafik Tren Nilai SKM Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin dari Tahun 2017 sampai dengan Tahun 2023

Berdasarkan gambar 6 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai SKM pada awalnya menunjukkan nilai dalam kategori B (Baik). Setelah dilakukan dilakukan intervensi dalam usaha perbaikan dan peningkatan kinerja, walaupun masih terdapat fluktuasi nilai SKM, namun dari segi kategori nilai SKM yang diperoleh sudah menunjukkan peningkatan nilai yang signifikan (kategori nilai A/Sangat Baik) juga menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin dari Tahun 2017 sampai dengan tahun 2023, dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan nilai SKM selama 2 tahun terakhir (2022 s/d 2023).

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Dalam laporannya, *World Bank* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Perikanan Budi Daya Air Tawar Mandiangin periode Triwulan III tahun 2023 pada 9 (sembilan) unsur pelayanan menunjukkan nilai dalam kategori A (Sangat Baik) seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Ringkasan Hasil SKM BPBAT Mandiangin Periode Triwulan III Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91,07	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,18	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	88,39	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	91,96	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,18	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	88,39	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	91,07	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,61	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	92,86	A (Sangat Baik)

Berdasarkan Rencana Tindak Lanjut hasil survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III, terdapat 2 prioritas unsur yang perlu ditindaklanjuti sebagai berikut:

Tabel 9. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Peningkatan fasilitas persyaratan pengajuan pengujian jasa laboratorium	---	---	---	✓	Tim Pelayanan Publik BPBAT Mandiangin
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sarana komunikasi	---	---	---	---	Tim Pelayanan Publik dan Bagian Keuangan BPBAT Mandiangin (Rencana TL tahun 2024)

Tabel 10. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III Tahun 2023

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pencantuman formulir pengisian uji untuk pemeriksaan di laboratorium uji di SIPASTI	Sudah	Formulir pengisian uji untuk pemeriksaan di laboratorium uji sudah tersedia di SIPASTI	Bukti dukung terlampir	---
2	Pengadaan sarana komunikasi berupa HT	Belum	Penambahan sarana komunikasi berupa HT untuk mempermudah komunikasi dengan divisi	---	Direncanakan pada tahun anggaran 2024

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Oktober hingga Desember 2023 (Triwulan IV), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BPBAT Mandiangin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,65 pada Triwulan IV dan 91, 65 pada tahun 2023 ini.
2. Dari 3 jenis layanan, layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan nilai IKM terendah, yaitu 83,33 walaupun masih dalam kategori A (sangat baik). Sedangkan layanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Ikan mendapatkan nilai IKM tertinggi yaitu 94,44 atau dalam kategori A (sangat baik).
3. Secara umum dapat disimpulkan bahwa nilai SKM pelayanan publik BPBAT Mandiangin walaupun fluktuatif, namun dari kategori nilai SKM menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik BPBAT Mandiangin dari Triwulan I sampai Triwulan IV tahun 2023. Sedangkan penyelenggaraan pelayanan publik BPBAT Mandiangin dari Tahun 2017 sampai tahun 2023 juga menunjukkan konsistensi kinerja yang positif yang ditunjukkan dengan adanya peningkatan nilai SKM selama 2 tahun terakhir (2022 - 2023).
4. Dari hasil analisis SKM Triwulan IV, terdapat 1 (satu) saran/kritik/pengaduan yang perlu dilakukan tindak lanjut pada saran/kritik/pengaduan berupa, yaitu agar petugas pelayanan publik *"lebih aktif dalam merespon pelanggan melalui SIPASTI (WA gateway)"* dari layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan.
5. Dari hasil analisis SKM Triwulan III terdapat 2 rencana tindak lanjut, dimana 1 sudah ditindaklanjuti sedangkan 1 lagi belum ditindaklanjuti karena memang rencana tindak lanjutnya akan dilaksanakan pada tahun anggaran 2024.

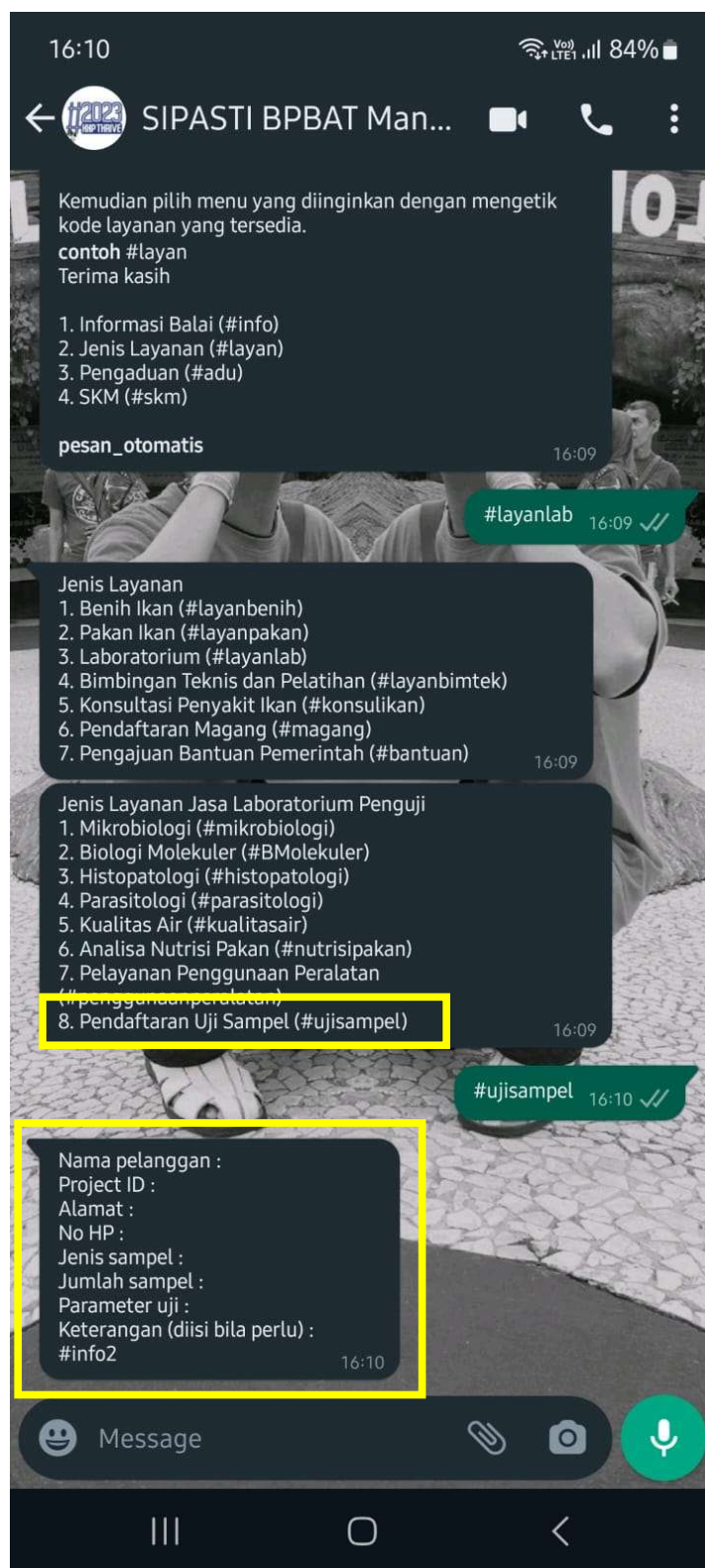
Mandiangin, 29 Desember 2023

Kepala Balai Perikanan Budi Daya Air
Tawar Mandiangin

Evalawati, S.P.,M.M.
NIP. 19670608 198901 2 008

LAMPIRAN

1. Bukti dukung pelaksanaan tindak lanjut triwulan III tahun 2023



2. Kuesioner

Contoh Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Si Susan : Survey Kepuasan Mas

ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/85

Halofish Monev KIP Internal... Login & Portal SAQ MONEV KIP_In... PPID - Google Drive

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin

Data Layanan

Pilih Layanan

☐ Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)
☐ Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan
☐ Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)

Data Responden

Waktu Survey

10-Oct-2023 23:40

Nama

Jenis Usaha

☐ Perseorangan
☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

☐ Pria/Laki-laki
☐ Wanita/Perempuan

Usia

☐ < 25 Tahun
☐ 25 s/d 45 Tahun
☐ 46 s/d 60 Tahun
☐ > 60 Tahun

Pendidikan

☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ D3
☐ S1
☐ S2
☐ S3

- Pekerjaan
- | | |
|--|---|
| ☐ ASN | ☐ Pegawai Swasta |
| ☐ TNI/POLRI | ☐ Wirausaha Non KKP |
| ☐ Pelaku Usaha KKP | ☐ Pelajar / Mahasiswa |

Pertanyaan

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

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)



Kritik
dan
Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

3. Hasil Olah Data SKM

a. Hasil Olah Data SKM Terhadap Semua Jenis Layanan di BPBAT Mandiangin Periode Triwulan IV Tahun 2023

	Nama_Layanan	Nama_Responden	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
1	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	dkp prov kalsel	K	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ramah, cepat dan memuaskan	28/12/2023 14:47
2	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	Rizka Agustina	P	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak ada, karena pelayanan yang diberikan sudah baik	20/12/2023 10:42
3	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	Irwan Fakhriza	P	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan	20/12/2023 09:53
4	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Rahim	K	L	25-45	SMA	swasta	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan begitu sangat baik dan tempatnya begitu indah	19/12/2023 11:35
5	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	Akhmad Rifani	P	L	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Semua sudah baik tinggal dikembangkan dan dipertahankan	18/12/2023 10:42
6	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	H. Muhammad Abrar	P	L	25-45	SMP	P.UKPP	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Alhamdulillah, sangat membantu buat usaha saya	13/12/2023 20:02
7	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Koko saputra	K	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Memang mantab sekali	12/12/2023 22:13
8	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Agustian rizani	P	L	46-60	S1	pns	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Maju berdaya utk masyarakt	12/12/2023 17:42
9	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Agustian rizani	P	L	46-60	S1	pns											Maju berdaya utk masyarakt	12/12/2023 17:41

	Nama_Layanan	Nama_Responden	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
10	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Agustian rizani	P	L	46-60	S1	pns											Maju berdaya utk masyarakat	12/12/2023 17:40
11	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Irwan, S.Pi.	P	L	25-45	S1	pns	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan cukup baik dan memuaskan	12/12/2023 15:30
12	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Rahman Arif	K	L	25-45	S1	P.UKKP	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	Semua sudah baik, pertahankan dan tingkatkan	12/12/2023 15:11
13	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Alpinina Yunitha	K	P	25-45	S2	pns	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Lengkap, Terjangkau dan Mudah	12/12/2023 15:04
14	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Mutia Apriliani	P	P	<25	S1	pns	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik dan sarana prasarana yang mendukung	12/12/2023 14:49
15	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Nuriadi	K	L	46-60	SMA	pns	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	Kami sangat terbantu dengan magang ini	12/12/2023 14:40
16	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Imam wahyudi s	K	L	25-45	SMA	pns	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Tak ada yg bisa di kritik	12/12/2023 14:30
17	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Siti Aisiah	P	P	46-60	S3	pns	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	Pertahankan dan tingkatkan (yang akan datang mohon permohonan PL yang diajukan cepat ditanggapi)	12/12/2023 14:21
18	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	Marifatul Ulya	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Apakah bisa mengadakan kesepakatan antara instansi dengan perguruan tinggi (MOU) agar biaya lebih murah untuk mahasiswa	08/12/2023 10:07

	Nama_Layanan	Nama_Responden	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
19	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	nur mauliddiyah akhir	K	P	25-45	S1	pns	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	sudah bagus, tingkatkan lagi	27/11/2023 15:30
20	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	INA HAMVIATI	K	P	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanan lab uji BPBAT Mandiangin...	20/11/2023 11:43
21	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	Leni Kartika Dewi.S.Pi	K	P	25-45	S1	pns	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	secara keseluruhan menurut kami sudah bagus	13/10/2023 12:56
22	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Siti Nuraini	P	P	<25	S1	pelajar	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lebih aktif di whatsapp mungkin itu aja	11/10/2023 16:15
23	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	Muhammad Fadhilah	P	L	<25	S1	pelajar	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	tidak ada kritik dan saran	06/10/2023 17:11
24	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	M hairuddin	K	L	<25	S1	pelajar	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	Pelayanan dan informasi lebih ditingkatkan lagi	02/10/2023 10:17
					Total Nilai Per Unsur				78	78	79	76	78	79	81	79	82		
					NRR Per Unsur				3,55	3,55	3,59	3,45	3,55	3,59	3,68	3,59	3,73		
					Nilai IKM Per Unsur				88,64	88,64	89,77	86,36	88,64	89,77	92,05	89,77	93,18		
					*(NRR Per Unsur x 1/9)				0,39	0,39	0,40	0,38	0,39	0,40	0,41	0,40	0,41		
					NRR UPP				3,59										
					Nilai IKM UPP				89,65										

b. Hasil Olah Data SKM Terhadap Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan di BPBAT Mandiangin Periode Triwulan IV Tahun 2023

	Nama_Responden	Jenis_Usa	Jenis_Kelam	Usia_Respo	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
1	Muhammad Fadhilah	P	L	<25	S1	pelajar	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	tidak ada kritik dan saran	06/10/2023 17:11
				Total Nilai Per Unsur				3	3	3	3	3	3	4	4	4		
				NRR Per Unsur				3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00		
				Nilai IKM Per Unsur				75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	100,00		
				* (NRR Per Unsur x 1/9)				0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,44	0,44	0,44		
				NRR UPP				3,33										
				Nilai IKM UPP				83,33										

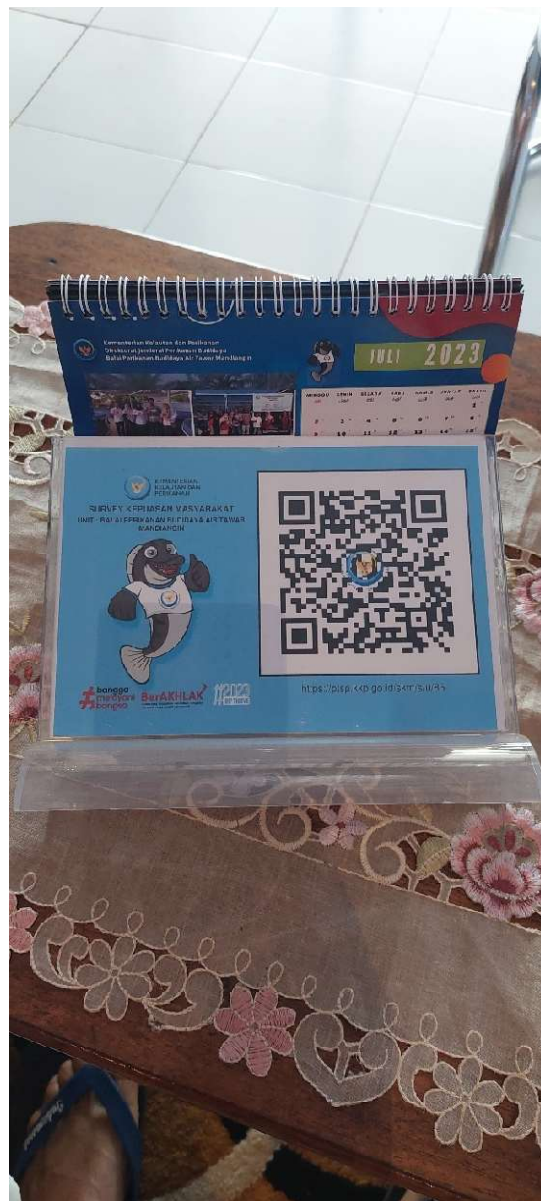
c. Hasil Olah Data SKM Terhadap Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan di BPBAT Mandiangin
Periode Triwulan IV Tahun 2023

	Nama_Responden	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
1	dkp prov kalsel	K	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ramah, cepat dan memuaskan	28/12/2023 14:47
2	Rizka Agustina	P	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak ada, karena pelayanan yang diberikan	20/12/2023 10:42
3	Irwan Fakhri	P	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan	20/12/2023 09:53
4	Akhmad Rifani	P	L	<25	SMA	pelajar	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Semua sudah baik tinggal dikembangkan dan	18/12/2023 10:42
5	H. Muhammad Abrar	P	L	25-45	SMP	P.UKPP	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Alhamdulillah, sangat membantu buat usaha	13/12/2023 20:02
6	Marifatul Ulya	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Apakah bisa mengadakan kesepakatan antara	08/12/2023 10:07
7	nur maulidiyah akhir	K	P	25-45	S1	pns	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	sudah bagus, tingkatkan lagi	27/11/2023 15:30
8	INA HAMVIATI	K	P	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanan lab uji BPBAT	20/11/2023 11:43
9	Leni Kartika Dewi.S.Pi	K	P	25-45	S1	pns	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	secara keseluruhan menurut kami sudah bagus	13/10/2023 12:56
10	M hairuddin	K	L	<25	S1	pelajar	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	Pelayanan dan informasi lebih ditingkatkan lagi	02/10/2023 10:17
				Total Nilai Per Unsur				37	37	38	36	38	39	39	37	39		
				NRR Per Unsur				3,70	3,70	3,80	3,60	3,80	3,90	3,90	3,70	3,90		
				Nilai IKM Per Unsur				92,50	92,50	95,00	90,00	95,00	97,50	97,50	92,50	97,50		
				* (NRR Per Unsur x 1/9)				0,41	0,41	0,42	0,40	0,42	0,43	0,43	0,41	0,43		
				NRR UPP				3,78										
				Nilai IKM UPP				94,44										

d. Hasil Olah Data SKM Terhadap Layanan Konsultansi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan di BPBAT Mandiangin Periode Triwulan IV Tahun 2023

	Nama_Responden	Jenis_Usaha	Jenis_Kelam	Usia_R espond	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_ Petuga	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
1	Rahim	K	L	25-45	SMA	swasta	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan begitu sangat baik dan tempatnya	19/12/2023 11:35
2	Koko saputra	K	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Memang mantab sekali	12/12/2023 22:13
3	Agustian rizani	P	L	46-60	S1	pns	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Maju berdaya utk masyarakt	12/12/2023 17:42
4	Agustian rizani	P	L	46-60	S1	pns											Maju berdaya utk masyarakt	12/12/2023 17:41
5	Agustian rizani	P	L	46-60	S1	pns											Maju berdaya utk masyarakt	12/12/2023 17:40
6	Irwan, S.Pi.	P	L	25-45	S1	pns	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan cukup baik dan memuaskan	12/12/2023 15:30
7	Rahman Arif	K	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	Semua sudah baik, pertahankan dan	12/12/2023 15:11
8	Alpinina Yunita	K	P	25-45	S2	pns	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Lengkap, Terjangkau dan Mudah	12/12/2023 15:04
9	Mutia Apriliani	P	P	<25	S1	pns	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik dan sarana	12/12/2023 14:49
10	Nuriadi	K	L	46-60	SMA	pns	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	Kami sangat terbantu dengan magang ini	12/12/2023 14:40
11	Imam wahyudi s	K	L	25-45	SMA	pns	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Tak ada yg bisa di kritik	12/12/2023 14:30
12	Siti Aisiah	P	P	46-60	S3	pns	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	Pertahankan dan tingkatkan (yang akan	12/12/2023 14:21
13	Siti Nuraini	P	P	<25	S1	pelajar	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lebih aktif di whatsapp mungkin itu aja	11/10/2023 16:15
				Total Nilai Per Unsur				38	38	38	37	37	37	38	38	39		
				NRR Per Unsur				3,45	3,45	3,45	3,36	3,36	3,36	3,45	3,45	3,55		
				Nilai IKM Per Unsur				86,36	86,36	86,36	84,09	84,09	84,09	86,36	86,36	88,64		
				* (NRR Per Unsur x 1/9)				0,38	0,38	0,38	0,37	0,37	0,37	0,38	0,38	0,39		
				NRR UPP				3,43										
				Nilai IKM UPP				85,86										

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV**



**BALAI PERIKANAN BUDI DAYA AIR TAWAR MANDIANGIN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

TAHUN 2025

Jumlah Responden SKM BPBAT Mandiangin Periode Triwulan I Tahun 2026

No	Komponen	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	23	82.14%
		Perempuan	5	17.86%
2	Umur	< 25 tahun	8	28.57%
		25 - 45 tahun	20	71.43%
		46 - 60 tahun	0	0.00%
3	Pendidikan	SD	2	7.14%
		SMP	4	14.29%
		SMA	13	46.43%
		D3	3	10.71%
		S1	6	21.43%
		S2	0	0.00%
		S3	0	0.00%
4	Pekerjaan	Pelajar	3	10.71%
		PNS	1	3.57%
		Swasta	8	28.57%
		Wirausaha	14	50.00%
		TNI / POLRI	0	0.00%
		P.UKPP	2	7.14%
5	Jenis Layanan	Layanan Benih Ikan dan Benih Udang	2	7.14%
		Layanan Laporan hasil uji Laboratorium	2	7.14%
		Layanan Surat Keterangan dan/atau Sertifikat	24	85.71%

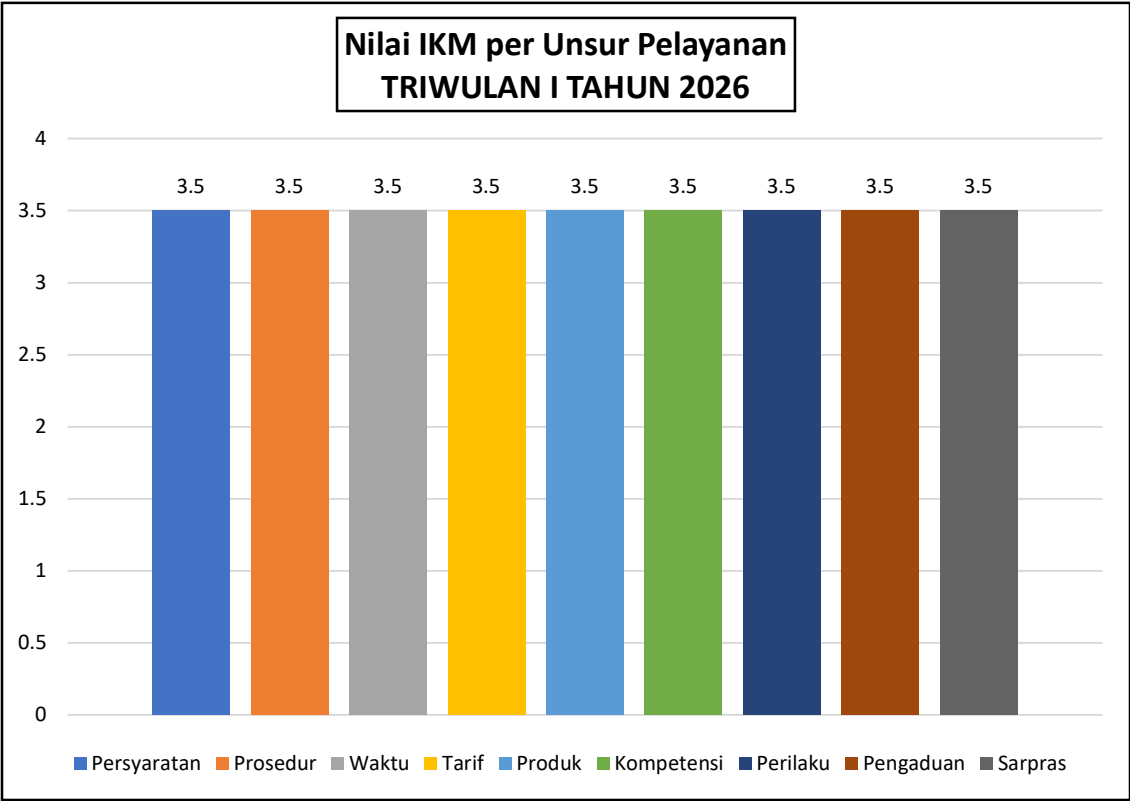
Nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang dilaksanakan oleh BPBAT Mandiangin adalah sebagai berikut:

Layanan Benih Ikan dan Benih Udang

Layanan Benih Ikan dan Benih Udang diberikan kepada 2 orang.

Detail Nilai IKM Per Unsur Layanan Pembudidayaan Ikan pada Triwulan I Tahun 2026

	Nilai IKM per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Layanan	Unit 87,5 (Kategori A atau Sangat Baik)								

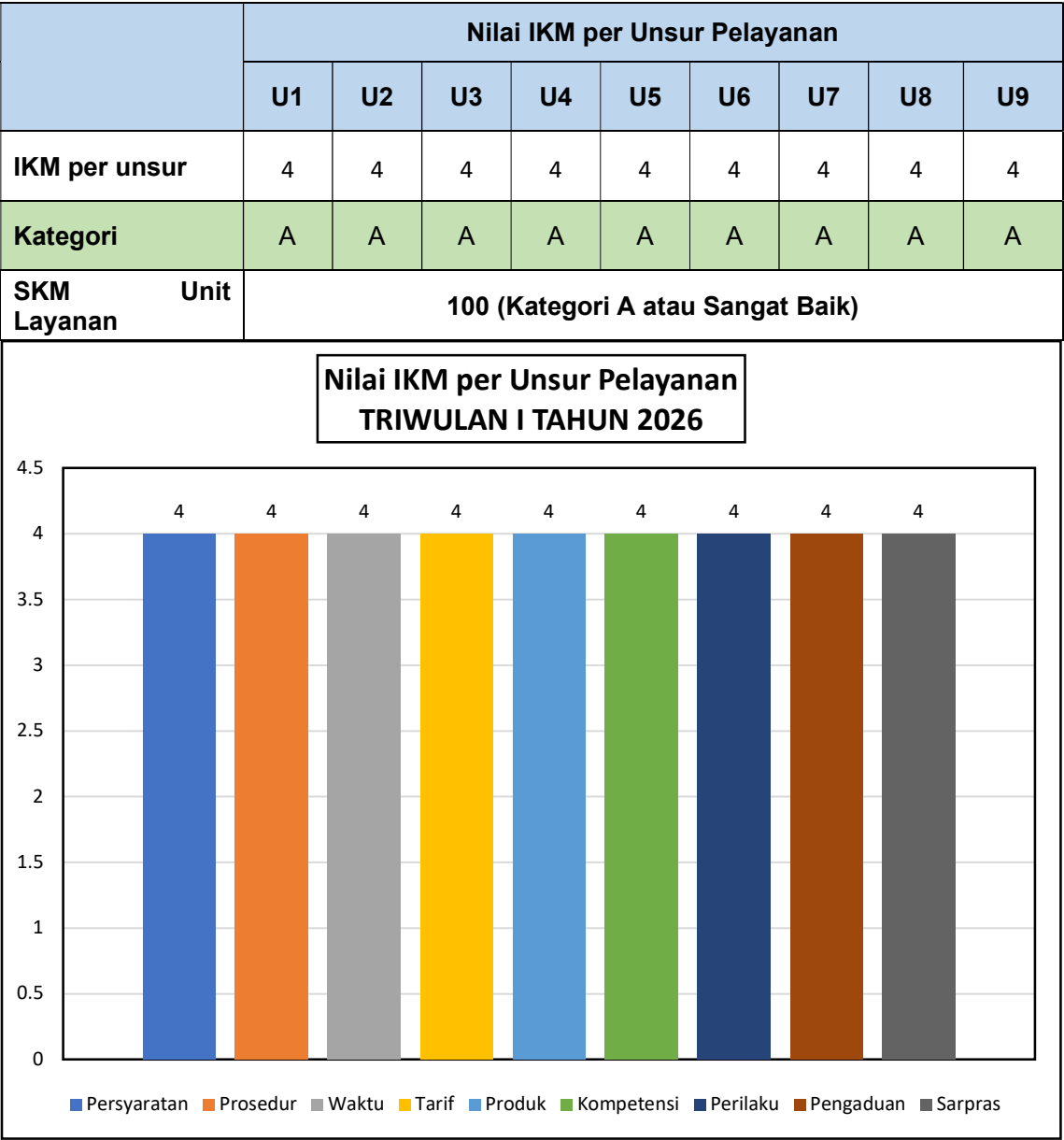


Gambar 1. Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan Benih Ikan dan Benih Udang Triwulan I Tahun 2026

Layanan Laporan Hasil Uji Laboratorium

Layanan Laporan Hasil Uji Laboratorium diberikan kepada 2 orang.

Detail Nilai IKM Per Unsur Layanan Laporan Hasil Uji Laboratorium Triwulan I Tahun 2026

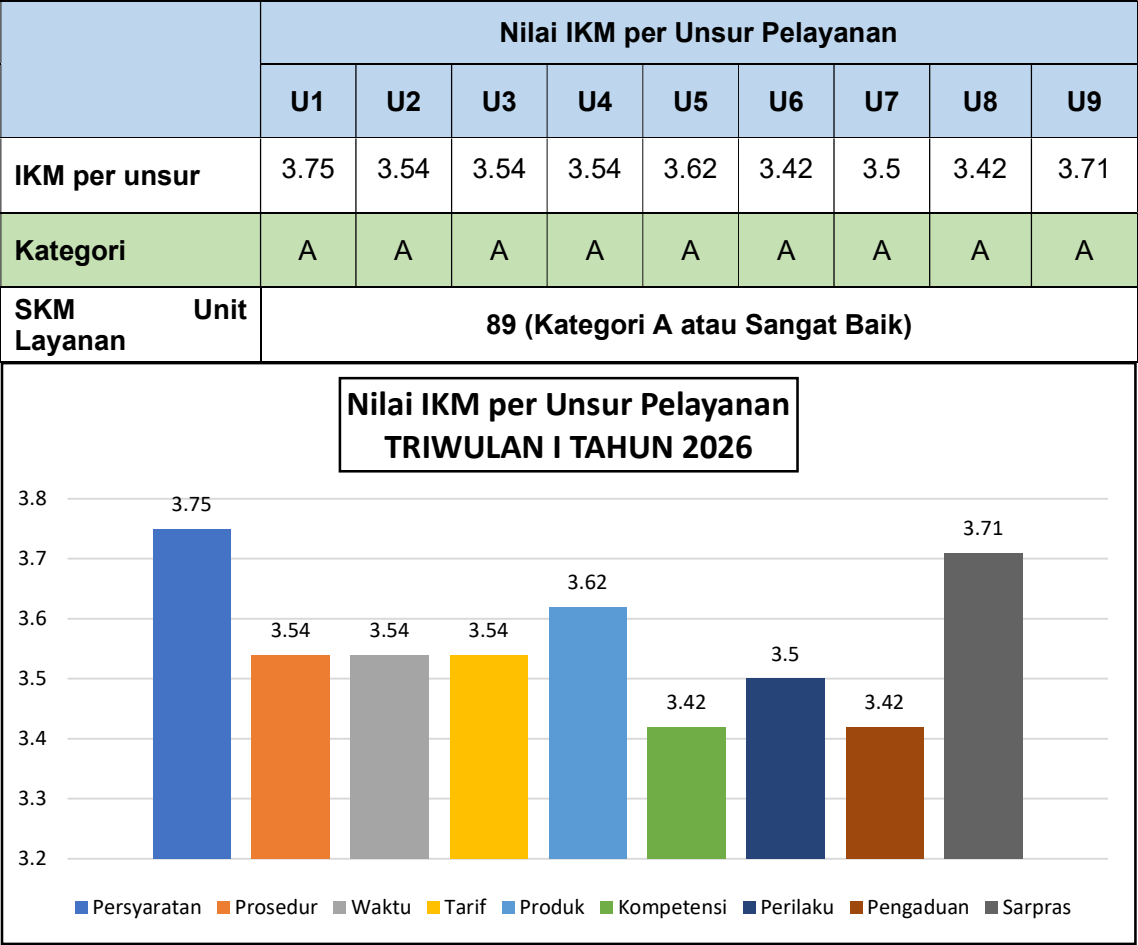


Gambar 2. Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan Laporan Hasil Uji Laboratorium Triwulan I Tahun 2026

Layanan Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat

Layanan Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat diberikan kepada 24 orang.

Detail Nilai IKM Per Unsur Layanan Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat Triwulan I Tahun 2026



Gambar 3. Grafik Nilai IKM Per Unsur Layanan Surat Keterangan dan/ atau Sertifikat Triwulan I Tahun 2026

HASIL INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN BPBAT MANDIANGIN
MEMILIKI NILAI INTERVAL KONVERSI IKM (92,2),
MASUK KATEGORI DENGAN MUTU PELAYANAN (A) , DAN
KINERJA UNIT PELAYANAN (SANGAT BAIK)

Susan KKP

Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin

Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM Kepmen 20/2025 Triwulan 1 2026 Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 1/2026

Download Data

10 entries per page Search...

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
djpb	Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin	2026	1	benih ikan dan benih udang	2	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	87.50
djpb	Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin	2026	1	Laporan hasil uji laboratorium	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
djpb	Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Mandiangin	2026	1	Surat keterangan dan/atau sertifikat	24	3.75	3.54	3.54	3.54	3.63	3.42	3.50	3.42	3.71	3.56	89.00

Showing 1 to 3 of 3 entries

Download Data



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



EKONOMI BIRU
INDONESIA EMAS

panganbiru

08

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN PUBLIK

BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR TAWAR MANDIANGIN
TRIWULAN I TAHUN 2026



NILAI IKM



Periode Survey

1 Januari 2026 - 31 Maret 2026



RESPONDEN

JUMLAH : 28 Orang

JENIS KELAMIN



23
Orang



5
Orang

PENDIDIKAN

SLTA ke Bawah : 19 Orang

D1-D3 : 3 Orang

S1 : 6 Orang

S2-S3 : -

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN
MASUKKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN
UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KULIATAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

BerAKHLAK
Berakhlak Berprestasi Berkeadilan