



TRIWULAN III 2024

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**BPBL LOMBOK**

## KATA PENGANTAR

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dianggap belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Pendekatan yang digunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada pemerintah sebagai penyedia layanan semata-mata, belum dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut, maka Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok, Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya melaksanakan penilaian terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan melakukan SKM melalui *stakeholder* yang telah mendapatkan pelayanan. Melalui hasil survei ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Direktorat Produksi dan Usaha Budidaya dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2024. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok.

Lombok Barat, 30 September 2024

Plt. Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok



Wawan C. Ashuri S.Pi., M.Pi.

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                       | <b>i</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>   | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                      | <b>v</b>   |
| <b>BAB I     PENDAHULUAN.....</b>                                 | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1          |
| 1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat .....           | 2          |
| 1.3. Maksud dan Tujuan .....                                      | 3          |
| <b>BAB II     PENGUKURAN DATA SKM .....</b>                       | <b>4</b>   |
| 2.1 Pelaksana SKM.....  | 4          |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data.....                                  | 4          |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....                                 | 4          |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....                                    | 4          |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden.....                               | 4          |
| <b>BAB III    HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                 | <b>5</b>   |
| 3.1. Jumlah Responden SKM .....                                   | 5          |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....                               | 5          |
| <b>BAB IV     ANALISIS HASIL SKM .....</b>                        | <b>8</b>   |
| 4.1. Analisis Permasalahan Unsur Layanan .....                    | 8          |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                   | 8          |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....  | 9          |
| <b>BAB V     HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....</b> | <b>11</b>  |
| <b>BAB VI    KESIMPULAN .....</b>                                 | <b>13</b>  |
| <b>Lampiran .....</b>   | <b>14</b>  |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel-1. Kategorisasi Mutu Pelayanan .....  | 5  |
| Tabel-2. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 09 Unsur Pelayanan..... | 6  |
| Tabel-3. Nilai IKM Triwulan III Tahun 2024. ....  | 6  |
| Tabel-4. Prioritas Perbaikan Layanan .....  | 7  |
| Tabel-5. Nilai IKM Periode Sebelumnya .....   | 10 |
| Tabel-6. Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya .....                                     | 10 |
| Tabel-7. Realisasi Tindak Lanjut .....  | 11 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Lampiran-1. Contoh Kuesioner .....    | 14 |
| Lampiran-2. Foto-foto Pelayanan ..... | 15 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah sebagai pemberi layanan memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan pemerintah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan, dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Data SKM dapat menjadi bahan penilaian dan evaluasi terhadap unsur pelayanan sehingga dapat menjadi perbaikan dan pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. SKM adalah data dan 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. SKM bertujuan untuk mengevaluasi kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan dan ketentuan yang dijadikan dasar pertimbangan dalam menyusun SKM, yaitu:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER.29/MEN/2008 Tentang Persyaratan Pemasukan Media Pembawa Berupa Ikan Hidup;
- f. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 30/PERMEN-KP/2020 Tentang Rekomendasi Pemasukan Calon Induk, Induk, Benih Ikan dan/atau Inti Mutiara;
- g. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 10/PERMEN-KP/2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/63/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- k. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- l. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; dan
- m. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Yanblik

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran SKM adalah:

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja di unit pelayanan;
- b. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik; dan
- d. Melakukan evaluasi mutu kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUKURAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan kegiatan pengukuran SKM dilaksanakan oleh BPBL Lombok terhadap para pengguna layanan. Petugas kemudian menyebarkan kuesioner online kepada para pengguna layanan sebagai umpan balik dalam penilaian pelayanan yang telah diberikan.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner melalui aplikasi SUSAN KKP milik PUSDATIN. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM, yaitu :

1. **Kesesuaian Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Kemudahan 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. **Kesesuaian Biaya**: 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. **Kesesuaian Produk** : Produk 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. **Kemampuan Petugas** : Kemampuan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Layanan Konsultasi** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Kualitas Isi Sarana** : 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 pada saat pengguna pelayanan telah melakukan pelayanan dengan membagikan link Tools SKM ke pengguna layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri dan bisa jauh lebih mengutarakan pendapatnya.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan SKM pada Triwulan III dilakukan pada bulan Juli s.d September 2024.

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan   |
|-----|------------------------------------|---------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Juli 2024           |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Juli-September 2024 |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Awal Oktober 2024   |
| 4.  | Penyusun dan Pelaporan Hasil       | Awal Oktober 2024   |

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kriteria untuk responden SKM adalah para pengguna layanan pada BPBL Lombok. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan teknis pada BPBL Lombok. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei pengguna layanan dengan jumlah responden pada Triwulan III Tahun 2024 adalah 75 (Tujuh Puluh Lima) responden.

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

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan publik lingkup BPBL Lombok pada periode Juli s.d September 2024 (Triwulan III) adalah sebanyak 75 (Tujuh Puluh Lima) responden yang terdiri dari:

| No | Karakteristik | Indikator  | Jumlah | Presentase |
|----|---------------|--|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-laki  | 34     | 45%        |
|    |               | Perempuan  | 41     | 55%        |
| 2  | Pendidikan    | SMA  | 29     | 39%        |
|    |               | Diploma  | 2      | 2%         |
|    |               | S1   | 41     | 55%        |
|    |               | S2   | 2      | 2%         |
| 3  | Pekerjaan     | S3   | 1      | 1%         |
|    |               | PNS  | 8      | 11%        |
|    |               | Wirusaha / Swasta  | 6      | 8%         |
| 4  | Jenis Layanan | Pelajar/Mahasiswa  | 61     | 81%        |
|    |               | Konsultasi dan bimbingan teknis Bidang Pembudidayaan Ikan                    | 30     | 40%        |
|    |               | Pembudidayaan Ikan / Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan | 42     | 56%        |
|    |               | Pengujian/ Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan            | 3      | 4%         |

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- 1) Kesesuaian Persyaratan;
- 2) Kemudahan Prosedur;
- 3) Waktu Penyelesaian;
- 4) Kesesuaian Biaya/Tarif;
- 5) Kesesuaian Produk;
- 6) Kecepatan Respon;
- 7) Kemampuan Pelaksana;
- 8) Layanan Konsultasi;
- 9) Sarana.

**Tabel-1.**  
**Kategorisasi Mutu 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            |

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor SKM untuk periode Triwulan III tahun 2024 adalah **85,26**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan hasil Survei terhadap pengguna layanan, mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh BPBL Lombok berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi SKM 81,26 – 100. Nilai rata – rata unsur setiap unsur pelayanan seperti terlihat pada Tabel – 2. Nilai terendah dan tertinggi setiap unsur dapat dilihat pada Tabel – 3.

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

**Tabel-2.**  
**Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
**9 (sembilan) Unsur Pelayanan**

| No. | UNSUR PELAYANAN      | NILAI RATA-RATA |
|-----|----------------------|-----------------|
| U1  | Persyaratan          | 3.47            |
| U2  | Prosedur             | 3.41            |
| U3  | Waktu Pelayanan      | 3.40            |
| U4  | Biaya/Tarif          | 3.28            |
| U5  | Produk Layanan       | 3.39            |
| U6  | Kompetensi Pelaksana | 3.41            |
| U7  | Kemampuan Petugas    | 3.48            |
| U8  | Layanan Konsultasi   | 3.43            |
| U9  | Kualitas Isi Sarana  | 3.43            |

**Tabel – 3**  
**Nilai IKM Triwulan III Tahun 2024**

| TAHUN | IKM   | TERTINGGI |                   | TERENDAH |                 |
|-------|-------|-----------|-------------------|----------|-----------------|
|       |       | NRR       | UNSUR PELAYANAN   | NRR      | UNSUR PELAYANAN |
| 2024  | 85,26 | 3,48      | Kemampuan Petugas | 3,28     | Biaya / Tarif   |

Dari Tabel-2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) **tertinggi** dimiliki oleh kategori yaitu unsur **Kemampuan Petugas** dengan nilai yang sama yaitu **NRR 3,48**. Sementara itu, unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) **terendah** adalah unsur **Biaya/Tarif** dengan nilai **NRR 3,28**. Secara garis besar nilai semua unsur pelayanan sudah baik, hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan publik pada umumnya sudah baik. Semua unsur memiliki nilai di atas 3,26 yang berarti, semua pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Tabel-4.**  
**Prioritas Perbaikan Pelayanan**

| No | ASPEK PELAYANAN           | URUTAN<br>PRIORITAS |
|----|---------------------------|---------------------|
| U4 | Biaya / Tarif             | 1                   |
| U5 | Kesesuaian Produk Layanan | 2                   |
| U3 | Waktu Pelayanan           | 3                   |
| U2 | Prosedur                  | 4                   |
| U6 | Kompetensi Pelaksana      | 5                   |
| U8 | Layanan Konsultasi        | 6                   |
| U9 | Kualitas Isi Sarana       | 7                   |
| U1 | Persyaratan               | 8                   |
| U7 | Kemampuan Petugas         | 9                   |

## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Tiap Unsur Layanan

- a) Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Publik, Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok dipersepsikan **Sangat Baik (A)** oleh masyarakat pengguna layanan publik. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,25-100. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan adalah **85,26**;
- b) Unsur yang memiliki Nilai (NRR) **tertinggi** dimiliki oleh kategori yaitu unsur **Kemampuan Petugas** dengan nilai yang sama yaitu **NRR 3,48**. Sementara itu, unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) **terendah** adalah unsur **Biaya/Tarif** dengan nilai **NRR 3,28**.
- c) Dari 9 unsur pelayanan, semuanya dinilai **Sangat Baik (A)**. Unsur-unsur tersebut kualitas pelayanannya perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas.
- d) Terdapat saran dari pengguna layanan untuk meningkatkan pengelolaan website, hal itu disampaikan karena pengguna layanan merasa website yang ada saat ini belum memuat berbagai informasi terkait pelayanan dan informasi terkait pelayanan yang diberikan oleh BPBL Lombok.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Perlu upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, terutama dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas sarana prasarana pelayanan secara konsisten terutama pada unsur pelayanan yang memiliki NRR rendah. Terkait dengan masukan adanya peningkatan pengelolaan website, tim layanan publik akan berkoordinasi dengan pengelola website KKP Pusat untuk menanyakan apakah website KKP yang baru dapat memuat informasi pelayanan dan informasi lainnya. Hal ini karena website KKP yang baru saat ini memang masih belum menyediakan menu untuk pelayanan, karena saat ini masih sebatas perencanaan kinerja, laporan kinerja, dsb.

### **4.3 Tren Nilai SKM**

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan III tahun 2024 adalah sebesar 85,26 (Delapan Lima Koma Dua Enam). Nilai ini mengalami penurunan dibanding dengan periode sebelumnya (Triwulan II tahun 2024) dengan nilai 92,55. Dengan demikian, perlu adanya peningkatan pelayanan yang diberikan agar nilai survey kepuasan ini tidak menurun kembali di periode selanjutnya.

**BAB V**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Pada periode sebelumnya (Triwulan II Tahun 2024), nilai SKM layanan **92,55** dengan kategori **Sangat Baik (A)**. Ada laporan terkait adanya kerusakan kipas angin pada kamar asrama. Hal ini tentu saja membuat kenyamanan pengguna layanan menjadi terganggu. Menanggapi hal ini, tim pelayanan BPBL Lombok segera melakukan koordinasi dengan pejabat terkait, dan dalam kurun waktu 2 hari, kipas angin baru telah dibeli dan dipasang pada kamar asrama yang mengalami kerusakan. Adapun bukti tindak lanjut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**BUKTI TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

| No. | Unsur Pelayanan  | Nilai Unsur Pelayanan | Rekomendasi                             | Tindak Lanjut Rekomendasi  | Keterangan   |
|-----|--|-----------------------|---|--|--|
| 1.  | Fasilitas Sarana (Kerusakan Kipas Angin di Kamar Asrama) | 55/64                 | Penggantian unit kipas angin yang baru. |  | Pembelian unit kipas angin sebanyak 4 buah, untuk menggantikan 1 unit kipas angin yang rusak, dan 3 unit dalam kondisi kurang baik. Pengantian kipas dilakukan pada 18 Juli 2024, atau 2 hari semenjak laporan disampaikan (16 Juli 2024). |

|  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
|  |  |  |  |  <p>Logo Balai Perikanan Budidaya Laut Airama<br/>Balai Perikanan Budidaya Laut<br/>Airama<br/>Pengembangan Kipas angin<br/>18.07.2024.08.59<br/>021914-115.96529<br/>7X6745WV Jalan Raya, Sekotong Bar., Kec. Sekotong, Nusa Tenggara Barat</p> <p>Logo Balai Perikanan Budidaya Laut Airama<br/>Balai Perikanan Budidaya Laut<br/>Airama<br/>Pengembangan Kipas<br/>18.07.2024.08.59<br/>021914-115.96529<br/>7X6745WV Jalan Raya, Sekotong Bar., Kec. Sekotong, Nusa Tenggara Barat</p> |  |
|--|--|--|--|---|--|

## **BAB VI** **KESIMPULAN**

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Publik, Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok dipersepsikan **Sangat Baik (A)** oleh masyarakat pengguna layanan publik. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **85,26**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode ini mengalami penurunan dibanding dengan periode sebelumnya yaitu 92,55.

# LAMPIRAN

## Contoh Kuesioner

### KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

#### PELAYANAN USAHA

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| Tanggal Survey: | Jam Survey : |
|-----------------|--------------|

#### PROFIL

Usia:.....Tahun

Jenis Kelamin :  L                       P

Pendidikan :  SD     SMP     SMU     Diploma     S1     S2     S3

Pekerjaan :  PNS     TNI     POLISI     SWASTA     WIRAUSAHA

Lainnya ..... (sebutkan)

Jenis Layanan :  Rekomendasi Pemasukan     CBIB

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Responden)

|   |                             |  |                             |
|---|-----------------------------|--|-----------------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya<br>a. Tidak Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat Sesuai  | P*)<br><br>1<br>2<br>3<br>4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan<br>a. Tidak Kompeten<br>b. Kurang Kompeten<br>c. Kompeten<br>d. Sangat Kompeten   | P*)<br><br>1<br>2<br>3<br>4 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini<br>a. Tidak Mudah<br>b. Kurang Mudah<br>c. Mudah<br>d. Sangat Mudah   | 1<br>2<br>3<br>4            | 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan<br>a. Tidak sopan dan ramah<br>b. Kurang sopan dan ramah<br>c. Sopan dan ramah<br>d. Sangat sopan dan ramah | 1<br>2<br>3<br>4            |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan<br>a. Tidak Cepat<br>b. Kurang Cepat<br>c. Cepat<br>d. Sangat Cepat  | 1<br>2<br>3<br>4            | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana<br>a. Buruk<br>b. Cukup<br>c. Baik<br>d. Sangat Baik   | 1<br>2<br>3<br>4            |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan<br>a. Sangat Mahal<br>b. Cukup Mahal<br>c. Murah<br>d. Gratis   | 1<br>2<br>3<br>4            | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan<br>a. Tidak ada<br>b. Ada tapi tidak berfungsi<br>c. Berfungsi kurang maksimal<br>d. Dikelola dengan baik                      | 1<br>2<br>3<br>4            |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan<br>a. Tidak Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat Sesuai |                             |  |                             |

## Dokumentasi Pelayanan



