



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan III Tahun 2024

Disusun Oleh
TIM PELAYANAN PUBLIK



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK
TRIWULAN III TAHUN 2024



BALAI RISET PEMULIAAN IKAN
SUKAMANDI
2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Taufiq dan Hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Balai Riset Pemuliaan Ikan periode Juli-September 2024.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan bentuk tanggung jawab Balai Riset Pemuliaan Ikan sebagai badan publik yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pelayanan jasa penjualan calon induk unggul dan benih bermutu hasil *release* BRPI

Laporan ini menggambarkan hasil survei pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pelayanan Publik Balai Riset Pemuliaan Ikan (BRPI), dimana responden merupakan masyarakat pengguna jasa pelayanan publik BRPI.

Sebagai penyelenggara layanan Publik Balai Riset Pemuliaan ikan sangat membutuhkan informasi secara rutin dan berkala dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Penilaian yang diberikan masyarakat menjadi tolok ukur dan koreksi terhadap BRPI dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu penyelesaian laporan ini, kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya dalam perencanaan program dan kegiatan di BRPI dalam waktu yang akan datang.

Sukamandi, 08 Oktober 2024

Kepala Balai Riset Pemuliaan
Ikan,



Agus Cahyadi, S.Pi., M.Si

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 3 (Tiga) bulan sekali berisi capaian nilai setiap unsur pelayanan pada Balai Riset Pemuliaan Ikan Sukamandi.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode bulan Juli-September 2024 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Riset Pemuliaan Ikan adalah 88,72 atau kategori sangat baik. Nilai ini turun dari periode sebelumnya (April-Juni 2024) yaitu 90,08 atau menurun 1,36 poin. Nilai tertinggi unsur layanan adalah unsur Prosedur Pelayanan (93,75) kemudian diikuti dengan Persyaratan Pelayanan (90,63); Waktu Penyelesaian (90,63); Biaya/Tarif (89,06); Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (87,50); Produk Spesifikasi Jenis Layanan (87,50); Perilaku Pelaksana (87,50), Kompetensi Pelaksana (85,94) dan Sarana Prasarana (85,94)

Balai Riset Pemuliaan Ikan melaksanakan maupun menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri. Hasil survei yang diperoleh kemudian dilakukan berbagai perbaikan pada berbagai unsur layanan yang mendapat penilaian kurang baik dari masyarakat, dengan berbagai perbaikan diharapkan kualitas pelayanan pada masyarakat meningkat.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	3
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR LAMPIRAN.....	6
DAFTAR TABEL	7
BAB I	8
PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang	8
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	9
1.3 Maksud dan Tujuan	9
BAB II	11
PENGUMPULAN DATA SKM	11
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	11
2.2 Metode Pengumpulan Data	11
2.2.1 Ruang Lingkup	12
2.2.2 Proses Pengumpulan Data	12
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	13
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	13
2.5 Penentuan Jumlah Responden	13
BAB III	14
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	14
3.1 Jumlah Responden SKM	14
Tabel 1. Rincian Responden.....	14
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 14	
BAB IV	16
ANALISIS HASIL SKM	16
4.1 Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut	16
4.3 Tren Nilai SKM	17
BAB V	19
PENUTUP	19
5.1 Kesimpulan	19
5.2 Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur Pelayanan, persyaratan pelayanan dan Waktu Pelayanan.....	19
5.3 Saran	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat.....	13
Gambar 2. Tren SKM Tahun 2023 dan Tahun 2024.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Penjualan Ikan	20
Lampiran 2. Nilai IKM Setiap Unsur Layanan Penjualan Ikan.....	20
Lampiran 3. Nilai IKM Layanan Penjualan Ikan.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rincian Responden	14
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan	15
Tabel 3. Rencana Tindak lanjut.....	17
Tabel 4. Tren Nilai SKM Per Unsur Layanan	18

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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah saat ini masih jauh dari harapan masyarakat, hal ini terlihat dari masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat pada media ataupun disampaikan secara langsung pada penyelenggara pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik tentunya keluhan-keluhan tersebut harus ditindak lanjuti, apabila dibiarkan akan berdampak buruk bagi pemerintah bahkan bisa menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat pada pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. 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.

Menurut Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan pada Bab III Pasal 8 dinyatakan bahwa Penyelenggara wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap tiga bulan sekali dalam satu tahun. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Balai Riset Pemuliaan Ikan menurut Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 79/Permen-Kp/2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja

salah satu fungsinya adalah melakukan pelayanan teknis, jasa, informasi, komunikasi, dan kerja sama riset. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diselenggarakan oleh BRPI maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 79/Permen-Kp/2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja

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 Penerimaan Negara Bukan Pajak Dari Hasil Samping Kegiatan Tugas Dan Fungsi (Penjualan Biotik Dan Pembudidayaan Ikan) dan Pelayanan Jasa Penelitian/Magang Oleh Mahasiswa Diploma/Sarjana/Pasca Sarjana/Siswa SMK yang telah diberikan oleh Balai Riset Pemuliaan Ikan

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 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Riset Pemuliaan Ikan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Riset Pemuliaan Ikan dengan susunan sebagai berikut:

Pengarah : Agus Cahyadi, S.Pi., M.Si

Pelaksana

Ketua : Ahmad Ali Akbar, S.Pi

Anggota : 1. Deny Puji Utami, A,Md
2. Maya Nurnaningsih
3. Uus Usmayana
4. M. Agung Muzakir, S.H

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan elektronik kuisisioner sesuai dengan aplikasi SUSAN dari Kementerian Kelautan dan Perikanan yang kita disebarkan kepada pengguna layanan. Kuisisioner 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 kuisisioner SKM Balai Riset Pemuliaan Ikan 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).

2.2.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengguna layanan pada Balai Riset Pemuliaan Ikan yang meliputi layanan Penjualan hasil samping kegiatan tugas dan fungsi di bidang budidaya air tawar dan penyuluhan perikanan. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif metode pengumpulan data yang digunakan pada Survei Kepuasan Masyarakat triwulan III yaitu dengan wawancara melalui pengisian kuisisioner digital yang disebarakan ke seluruh pengguna layanan BRPI.

2.2.2 Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara :

- Menyebarkan digital survei kepada pengguna layanan BRPI pada kurun waktu Juli-September 2024.
- Digital survei dikirimkan ke Whatsapp masing-masing pengguna layanan BRPI.
- Pengisian digital kuisisioner untuk pengguna layanan dilakukan dengan mengakses <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/159>



Gambar 1. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat

- Petugas mengecek secara berkala data yang terkumpul dan memanen data pada akhir September 2024

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di Balai Riset Pemuliaan Ikan, Jalan Raya 2 Sukamandi – Pantura, Kecamatan Patok Beusi, Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat. Kuisisioner dibuat dengan menggunakan aplikasi *Susan* yang disebarakan dengan perangkat Komputer yang ada di Balai Riset Pemuliaan Ikan, kemudian data dipanen (dikumpulkan) menggunakan perangkat yang sama.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan selama triwulan III, yaitu bulan Juli–September tahun 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan metode sensus, dimana semua pengguna layanan di Balai Riset Pemuliaan Ikan dijadikan responden dan dikirim kuisisioner digital.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Selama bulan Juli – September ada 17 orang bersedia menjadi responden (mengisi kuisisioner) pengguna layanan penjualan hasil samping kegiatan tugas dan fungsi di bidang budidaya air tawar dan penyuluhan perikanan. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	16	8.99
		Perempuan	1	0.56
2	Pendidikan	SD	1	0.56
		SMP	-	-
		SMA	6	3.37
		D-III	1	0.56
		S1	8	4.49
		S2	1	0.56
3	Pekerjaan	ASN	3	1.69
		Pelaku Usaha KKP	5	2.81
		Pegawai Swasta	4	2.25
		Wirausaha Non KKP	5	2.81
		Pelajar/Mahasiswa	-	-

Tabel 1. Rincian Responden

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

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat triwulan III Tahun 2024 sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	
		Nilai rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	90.63	A
U2	Prosedur	93.75	A
U3	Waktu Pelayanan	90.63	A
U4	Biaya/Tarif	89.06	A
U5	Produk Layanan	87.50	B
U6	Kompetensi Pelaksana	85.94	B
U7	Perilaku Pelaksana	87.50	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87.50	B
U9	Sarana dan Prasarana	85.94	B
IKM Unit Pelayanan		88.72	A

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan (Layanan Penjualan Ikan)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pengambilan data IKM triwulan III dilakukan dengan menggunakan digital kuisioner atau biasa disebut elektronik survei (*e-Survei*). Penggunaan teknik digital survei diharapkan lebih mempermudah pengguna layanan, namun tidak semua pengguna terbiasa dengan penggunaan teknik kuisioner elektronik survei dan terkadang para pengguna layanan kurang merespon survei yang dikirimkan. Hal ini terlihat dari 83 pengguna layanan yang disensus hanya 17 pengguna layanan yang merespon.

Nilai Rata-rata unsur layanan penjualan ikan yang memperoleh nilai terkecil adalah unsur kompetensi pelaksana dan sarana prasarana, yaitu sebesar 87,50 akan tetapi masih dalam kategori baik. Hal ini terjadi karena perangkat layanan yang masih terbatas, sehingga pengguna layanan merasa belum terlayani dengan sangat baik.

Data hasil pengolahan SKM secara lengkap disajikan pada table 1. Pada gambar tersebut terlihat bahwa nilai tertinggi untuk layanan penjualan ikan diperoleh pada unsur prosedur layanan yaitu mendapatkan nilai rata-rata sebesar 93,75. Hal ini merupakan respon yang cukup baik dari pengguna layanan terhadap prosedur layanan yang mudah dan cepat, dimana konsumen tidak harus datang langsung ke BRPI untuk mendapatkan produk unggulan BRPI yaitu Calon Induk Unggul dan Benih bermutu.

Dalam memperbaiki pelayanan publik kepada masyarakat, pihak penyelenggara pelayanan publik BRPI harus segera mensosialisasikan terkait segala bentuk perangkat pendukung layanan yang ada di BRPI. Hal tersebut sangat penting dilakukan supaya masyarakat memahami bagaiman SOP pelayanan yang ada di BRPI

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh maka perlu dilakukan rencana tindak lanjut. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2024-2025)				Penanggung Jawab
			TW IV	TW I	TW II	TW III	
1	Kompetensi Pelaksana	dilakukan <i>upgrade</i> pengetahuan kepada tim layanan penjualan ikan	√	√			Koordinator Pelayanan Teknis

2	Sarana dan Prasarana	Mengusulkan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan	√	√	√	√	Koordinator Pelayanan Teknis
3	Produk Layanan	Sosialisasi SOP dan Standar Pelayanan Penjualan ikan	√	√	√	√	Tim Kerja Layanan Publik dan Humas
4	Perilaku Pelaksana	Evaluasi perilaku penyelenggara pelayanan	√	√	√	√	Pimpinan dan Koodinator
5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi saluran pengaduan	√	√	√	√	Tim Kerja Layanan Publik dan Humas

Tabel 3. Rencana Tindak lanjut

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM triwulan III tahun 2024 mengalami penurunan dari nilai SKM triwulan II tahun 2024. Pada tahun 2023 triwulan I sebesar 3,46; triwulan II nilai IKM sebesar 86,87, nilai IKM triwulan III sebesar 83,33, nilai IKM triwulan IV sebesar 88,30 dan nilai IKM pada triwulan I tahun 2024 sebesar 89,61, Triwulan II sebesar 90,08 dan TW III sebesar 88,72. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Riset Pemuliaan Ikan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 2. Tren IKM BRPI

Adapun perbandingan nilai per unsur layanan pada TW I sampai TW IV tahun 2023 dan TW I-TW III tahun 2024 disajikan pada Tabel 4

No Unsur	Unsur Pelayanan	2023				2024		
		TW I	TW II	TW III	TW IV	TW I	TW II	TW III
1	Persyaratan	3.47	3.42	3.24	3.47	3.63	3.57	3.63
2	Prosedur	3.49	3.55	3.33	3.79	3.67	3.76	3.75
3	Waktu Penyelesaian	3.45	3.45	3.19	3.58	3.59	3.62	3.63
4	Biaya/Tarif	3.43	3.64	3.38	3.68	3.74	3.62	3.56
5	Produk Spesifikasi Layanan	3.43	3.55	3.38	3.58	3.67	3.57	3.50
6	Kompetensi Pelaksana	3.49	3.39	3.43	3.37	3.37	3.43	3.44
7	Perilaku Pelaksana	3.58	3.67	3.38	3.37	3.52	3.52	3.50
8	Penanganan Pengaduan	3.38	3.24	3.33	3.47	3.63	3.71	3.50
9	Sarana dan Prasarana	3.43	3.36	3.33	3.47	3.44	3.62	3.44

Tabel 4. Tren Nilai SKM Per Unsur Layanan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan bulan September tahun 2024 (Triwulan III), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Riset Pemuliaan Ikan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **baik** dengan nilai SKM 88,57. Selama tahun 2023 dari triwulan I-IV nilai SKM Balai Riset Pemuliaan Ikan menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan kategori “Baik”, pada tahun 2024 meningkat menjadi kategori “ **Sangat Baik**”
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi pelaksana dan sarana prasarana

5.2 Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur Pelayanan, persyaratan pelayanan dan Waktu Pelayanan

5.3 Saran

1. Penyediaan PS lele mutiara bobot 1 ons, supaya lebih lama adaptasinya,
2. Dibuat konten di media sosial mengulas bagaimana treatment indukan sesuai Standar dari BRPI Sukamandi supaya sukses bersama

Lampiran 1. Rekap Data Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Penjualan Ikan

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	3	3	3	3	3
8	3	4	4	4	4	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	2	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	3	3	4	3
17	3	4	4	4	3	3	4	3	3

Lampiran 2. Nilai IKM Setiap Unsur Layanan Penjualan Ikan

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata (NRR)	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	3,63	0,40
2	Prosedur	3,75	0,42
3	Waktu Penyelesaian	3,63	0,40
4	Biaya/Tarif	3,56	0,40
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,50	0,39
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	0,38
7	Perilaku Pelaksana	3,50	0,39
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	0,39
9	Sarana prasarana	3,44	0,38
Nilai Indeks			3,55
Nilai IKM *)			88,72
*) : Nilai Indeks x 25			
Mutu Pelayanan		Nilai IKM Unit	
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00	
B (Baik)		: 76,61 - 88,30	
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60	
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99	

Lampiran 3. Nilai IKM Layanan Penjualan Ikan

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BALAI RISET PEMULIAAN IKAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TRIWULAN III TAHUN 2024
LAYANAN HASIL TUGAS DAN FUNGSI (PENJUALAN IKAN)**

NILAI IKM	RESPONDEN
<h1>88,72</h1>	<p>JUMLAH = 17 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN = L = 16 Orang / P = 1 Orang</p> <p>PENDIDIKAN: SD = 1 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">SMP = 0 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">SMA = 6 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">DIII = 1 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S1 = 8 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S2 = 1 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S3 = 0 Orang</p> <p>Periode Survei = 1 Juli s/d 30 September 2024</p>

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**