



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III

TAHUN
2025



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga
melayani
bangsa



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, karunia, dan hidayah-Nya dan kerjasama dari semua pihak yang terkait di lingkup Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 ini dapat disusun.

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi Masyarakat disamping sebagai Abdi Negara. Pelayanan Publik oleh Birokrasi Publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

MeIalui Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan ini. SeHINGA harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Serang, 14 Oktober 2025

Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan
dan Lingkungan Serang



drh. Toha Tusihadi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1. Pelaksana SKM	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.2.1. Prosedur Pelaksanaan.....	6
2.2.2. Prosedur Umum.....	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	10
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	10
2.5. Penentuan Jumlah Responden	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	12
3.1. Jumlah Responden SKM	12
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	13
ANALISIS HASIL SKM.....	14
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut	14
4.3. Tren Nilai SKM	16
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	17
5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya.....	17
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya	18
5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya.....	19
KESIMPULAN.....	22
LAMPIRAN.....	23
1. Kuesioner Triwulan III Tahun 2025.....	23
2. Hasil Pengolahan Data	24
3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM	24
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	26



PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparaturnya pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati konsumen adalah dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Untuk itu penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya, BPKIL Serang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang pemeriksaan hama, penyakit ikan dan lingkungannya yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya (DJPB). Untuk melaksanakan tugas tersebut, BPKIL Serang menyelenggarakan beberapa fungsi, antara lain:

- 1) Penyusunan, pemantauan, dan evaluasi rencana, program, dan anggaran, serta pelaporan;
- 2) Penyiapan metode uji hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 3) Pengujian penapisan dan konfirmasi hama dan penyakit ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;

- 4) Pelaksanaan uji profisiensi penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 5) Pelaksanaan surveilan, monitoring, deteksi dini, dan penanganan penyakit ikan;
- 6) Pengujian kelayakan mutu, khasiat, dan keamanan obat ikan;
- 7) Pelaksanaan surveilan pakan dan obat ikan;
- 8) Pelaksanaan kerjasama teknis hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 9) Pengelolaan dan pelayanan sistem informasi dan publikasi hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 10) Pelaksanaan bimbingan teknis hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya; dan
- 11) Pelaksanaan urusan ketatausahaan.

BPKIL Serang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaiknya di bidang kesehatan ikan dan lingkungan. Penerapan metode standar cara berlaboratorium yang baik dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen mutu laboratorium (SNI-ISO 17025:2017/ISO-IEC 17025:2017). Persyaratan umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang terdokumentasi secara konsisten, didukung oleh personil yang memiliki kemampuan yang tinggi dan terlatih serta sarana dan prasarana yang memadai. Dalam rangka mendukung kebijakan mutu laboratorium uji BPKIL Serang yaitu memberikan pelayanan jasa pengujian yang profesional untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, maka laboratorium uji BPKIL Serang mempunyai kewajiban untuk memberi pelayanan yang terbaik dan prima.

Survei tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan jasa pengujian oleh Laboratorium Uji BPKIL Serang perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implementasi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan adalah dengan cara mengumpulkan data survei kepuasan pelanggan melalui pengisian kuesioner yang dilakukan baik secara langsung maupun via website *lp2il.com*.

Saat ini masyarakat semakin kritis terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Untuk selain sistem pelayanan yang mudah dan jelas, kesiapan sumberdaya manusia yang kompeten dan berkomitmen tinggi juga perlu disiapkan dengan baik. Perubahan *mindset* aparatur sipil negara (ASN) dari sifat ingin dilayani menjadi sifat melayani harus terus dipupuk. Hal ini sejalan dengan program pemerintah dalam rangka reformasi birokrasi sekaligus revolusi mental. Buruknya kinerja pelayanan publik diantaranya disebabkan tidak adanya komitmen

yang tinggi serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
- 2) Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 6) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik;
- 7) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 8) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :KEP/118/M.PAN/8/ 2004 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah;
- 9) Undang-undang tentang produk pelayanan
- 10) Peraturan Menteri PANRB No. 29 Tahun 2022 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam standar pelayanan dan pengaduan.
- 11) Peraturan Menteri PANRB No. 4 Tahun 2023 tentang perubahan atas PermenPANRB No. 29 Tahun 2022 yang terkait mekanisme pelayanan dan pengaduan.
- 12) Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik Dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang, serta untuk

mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan serta memberikan akses kepada para pengguna layanan untuk melakukan penilaian serta memberi saran, masukan ataupun kritikan terhadap pelayanan yang dilakukan. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan laporan ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan laboratorium.
- 3) Untuk mengetahui kinerja Aparatur pelayanan laboratorium pengujian Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Pemeriksaan Penyakit Ikan dan Lingkungan Serang.
- 4) Diperolehnya data dan informasi untuk bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 5) Sebagai sarana pengawasan oleh masyarakat pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh BPKIL Serang.
- 6) Sebagai kelengkapan data dukung implementasi sistem manajemen mutu laboratorium (SNI-ISO 17025 : 2017/ ISO-IEC 17025:2017).



PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap layanan yang diberikan oleh BPKIL Serang kepada masyarakat dari bulan Juli s.d bulan September Tahun 2025 terhadap seluruh unsur pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan layanan jasa laboratorium.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN RB Nomor: 14/KEP/M.PAN RB/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu pelayanan/ Jangka 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. Kesigapan petugas pelayanan

kecepatan respon yaitu bagaimana kecapatan dalam membuka halaman, konten pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.

7. Kompetensi pelayanan

Kompetensi pelayanan publik mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan layanan yang profesional, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan publik merupakan dukungan fisik dan nonfisik yang digunakan untuk menunjang kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data kuesioner dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengumpulan data secara langsung yaitu ketika *stakeholder* dalam hal ini adalah pengguna jasa yang langsung berhubungan dengan BPKIL Serang, mengisi kuesioner baik melalui aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat pada perangkat pengolah data di loket pelayanan ataupun dengan metode pengisian secara langsung melalui tautan s.id/BPKIL_SKM1. Selanjutnya setiap triwulan, rekapan data SKM di website diunduh untuk dihitung dan dievaluasi menggunakan pengolah data dengan program *Microsoft Excel*. Skala Penilaian setiap unsur bernilai 1 - 4, dimana nilai 1 (satu) merupakan nilai batas minimal atau Mutu Pelayanan “**TIDAK PUAS**” dan Nilai Maksimal yaitu 4 (empat) dengan nilai batas maksimal atau Mutu Pelayanan “**SANGAT PUAS**”.

2.2.1. Prosedur Pelaksanaan



Gambar 1. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.2. Prosedur Umum

Proses pengumpulan serta analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat. Adapun tahapan pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

1) Persiapan

- a) Rapat Internal penyusunan kuisioner, pada tahap ini diminta masukan dari customer.
- b) *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
 - Untuk respon pelanggan (*customer*) terhadap pelayanan laboratorium uji dibuat kuisioner yang berisi tentang kepuasan atau ketidakpuasan *customer*
 - Kuisioner disampaikan langsung kepada pelanggan maupun secara *offline* atau tidak langsung.

2) Penyiapan Bahan

a) Kuisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b) Bagian dari Kuisioner

Bagian Kuesioner secara umum terbagi dalam :

- Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

- Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk

menganalisa profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

- Bagian Ketiga

Pengukuran kepuasan pelanggan diukur terhadap beberapa unsur yaitu:

Tabel 1. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur	Pertanyaan
1.	Persyaratan	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
3.	Waktu pelayanan/ Jangka waktu penyelesaian	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
6.	Kesigapan petugas pelayanan	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan?
7.	Kompetensi pelayanan	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan?
8.	Layanan konsultasi dan pengaduan	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana

		pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
9.	Sarana dan Prasarana	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit?

3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat persepsi kualitas pelayanan

Nilai	Persepsi
1	Tidak Baik/Tidak Mudah/Lambat
2	Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Cepat
3	Baik/Mudah/Cepat
4	Sangat Baik

Pelanggan memberikan nilai dengan skala 1 sampai dengan 4 pada setiap unsur pertanyaan yang diberikan.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Puas/Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Cukup Puas/Baik
3,0664 – 3,2532	76,61 – 88,30	B	Puas/Baik
3,26 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Puas/Baik

4) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan laboratorium uji pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://s.id/BPKIL_SKM1 untuk layanan pengujian laboratorium dan melalui tautan https://s.id/BPKIL_SKM2 untuk layanan uji profesiensi. Pengisian dapat dilakukan pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

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

Tabel 4. *Timeline* pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	3 Hari
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	90 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	7 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Oktober 2025	7 Hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017.

Tabel 5. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

**B A B
III**

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 14 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 6. Jumlah Responden SKM Triwulan III berdasarkan karakteristik

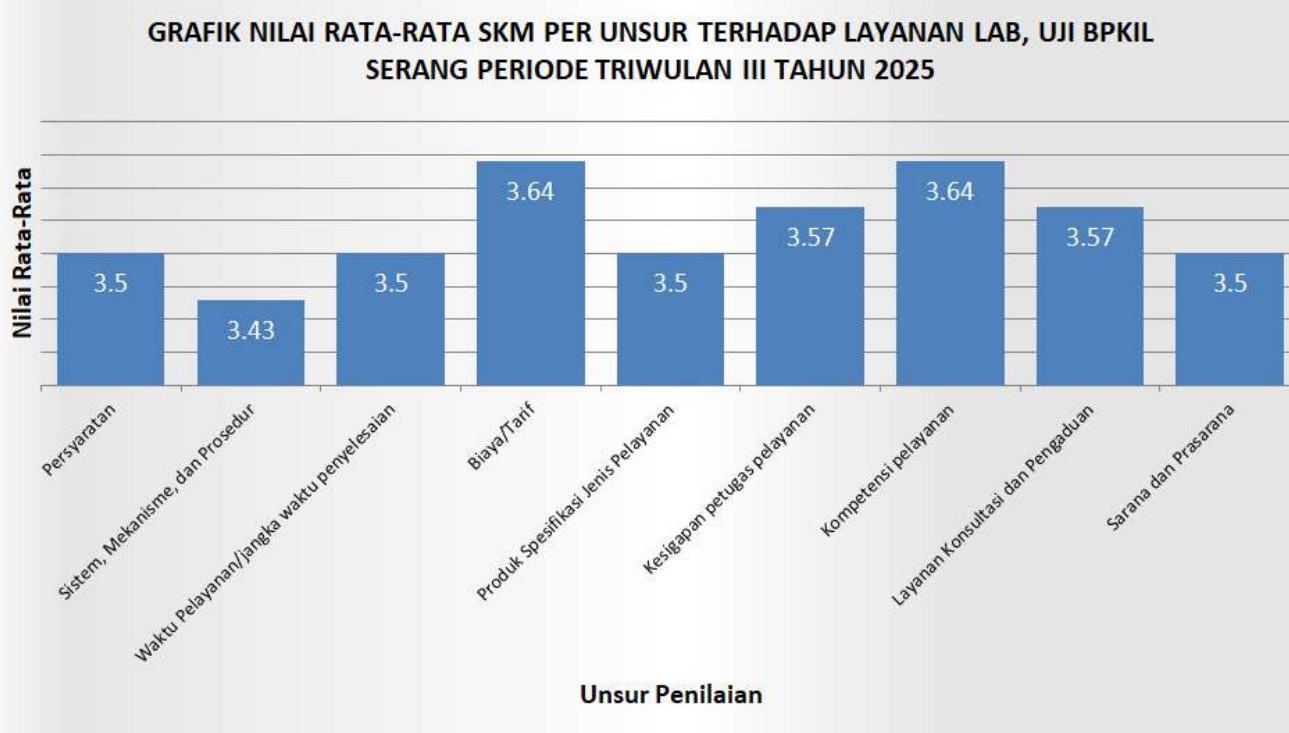
NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	0	0%
		PEREMPUAN	14	100%
2	USIA	< 25 TAHUN	1	7%
		25 s/d 45 TAHUN	11	79%
		45 s/d 60 TAHUN	2	14%
		> 60 TAHUN	0	0%
3	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	1	7%
		D3	0	0%
		S1	12	86%
		S2	1	7%
		S3	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	1	7%
		TNI/POLRI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	10	72%
		WIRAUSAHA	0	0%
		P.UKPP	2	14%
		PELAJAR / MAHASISWA	1	7%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) (nama di grafiknya dibenerin dulu sesuai sama yang diatas)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi satu pintu yang telah disediakan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui Tools Survei Kepuasan Masyarakat (Susan KKP) dan diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 7. Nilai Rerata SKM Triwulan III berdasarkan per unsur layanan

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	49	48	49	51	49	50	51	50	49
Jumlah Responden	14	14	14	14	14	14	14	14	14
IKM per unsur = <u>total nilai per unsur</u> jumlah responden	49/14 =3,50	48/14 =3,43	49/14 =3,50	51/14 =3,64	49/14 =3,50	50/14 =3,57	51/14 =3,64	50/14 =3,57	49/14 =3,50
Total nilai semua unsur	49+48+49+51+49+50+51+50+49=446								
Skor SKM	88,47								





ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Terkait dengan pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2025 lingkup BPKIL Serang, diperoleh unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Kompetensi Pelayanan (U7) yang memperoleh nilai sebesar 3,63. Capaian tersebut memberikan persepsi bahwa kompetensi pelayanan di BPKIL Serang dinilai sudah memnuhi ekspektasi pelanggan. Hal ini dikarenakan petugas pelayanan yang diberikan oleh BPKIL Serang cukup responsif dalam memberikan pengguna bantuan sehingga tidak menimbulkan hambatan yang berarti selama proses pelayanan.

Analisa data selanjutnya adalah unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dengan nilai 3,43; persyaratan (U1) dengan nilai 3,5; serta waktu penyelesaian (U3) dengan nilai 3,5 yang merupakan 3 unsur dengan perolehan nilai terendah dari unsur lainnya. Unsur U2 (sistem, mekanisme, dan prosedur) menjadi salah satu nilai terendah dikarenakan kurangnya sosialisasi mengenai alur dan prosedur pelayanan di BPKIL melalui sosial media (website, ig, dan fb) yang mudah terjangkau oleh pelanggan. Selanjutnya ada unsur U1 (persyaratan) unsur ini memperoleh nilai terendah dikarenakan belum optimalnya publikasi informasi mengenai persyaratan pelayanan di BPKIL Serang melalui media sosial. Lalu unsur terakhir yang memperoleh nilai terendah adalah unsur U3 (Waktu pelayanan/ Jangka waktu penyelesaian) dikarenakan belum optimalnya pengaturan jadwal kerja dan penetapan prioritas pengujian laboratorium yang mengakibatkan waktu penyelesaian tidak sesuai. Dikarenakan kekurangan-kekurangan tersebut BPKIL Serang harus melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang menjadi kekurangan agar tercipta pelayanan publik yang optimal.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Triwulan III tahun 2025, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana

tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

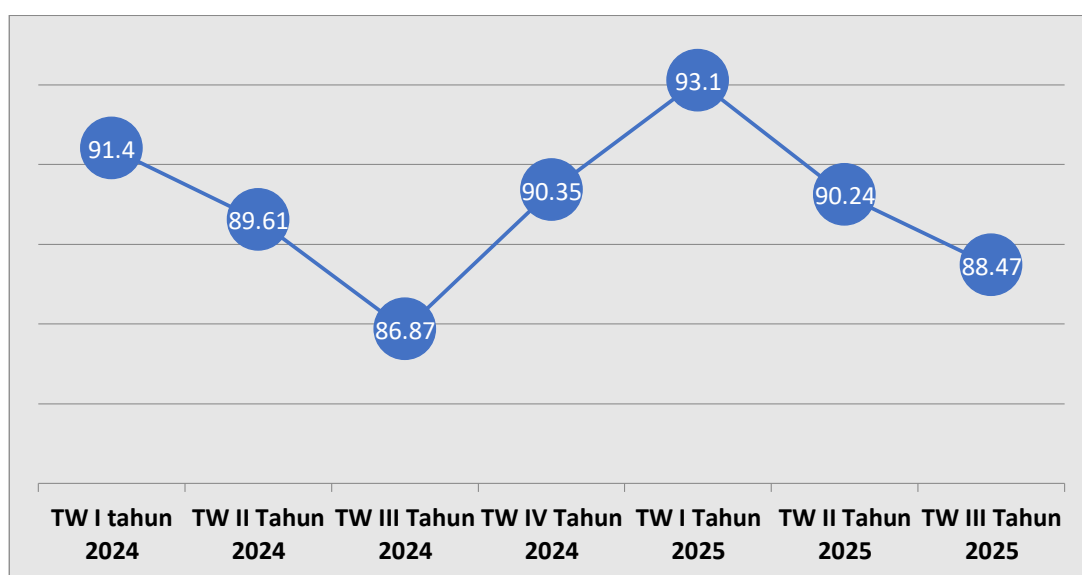
Tabel 8. Rencana tindaklanjut pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2025	TW 2 2025	TW 3 2025	TW 4 2025	
1.	Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2)	Melaksanakan kegiatan sosialisasi alur dan prosedur pelayanan melalui media sosial (website, ig, dan fb).				V	Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang
2.	Persyaratan (U1)	Mempublikasikan persyaratan pelayanan melalui media sosial (website, ig, dan fb).				V	Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang
3.	Waktu pelayanan/ Jangka waktu penyelesaian (U3)	Menyusun jadwal prioritas pengujian dan optimalisasi jadwal kerja laboratorium.				V	Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang

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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 1. Tren Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan I Tahun 2024 sampai Triwulan III Tahun 2025



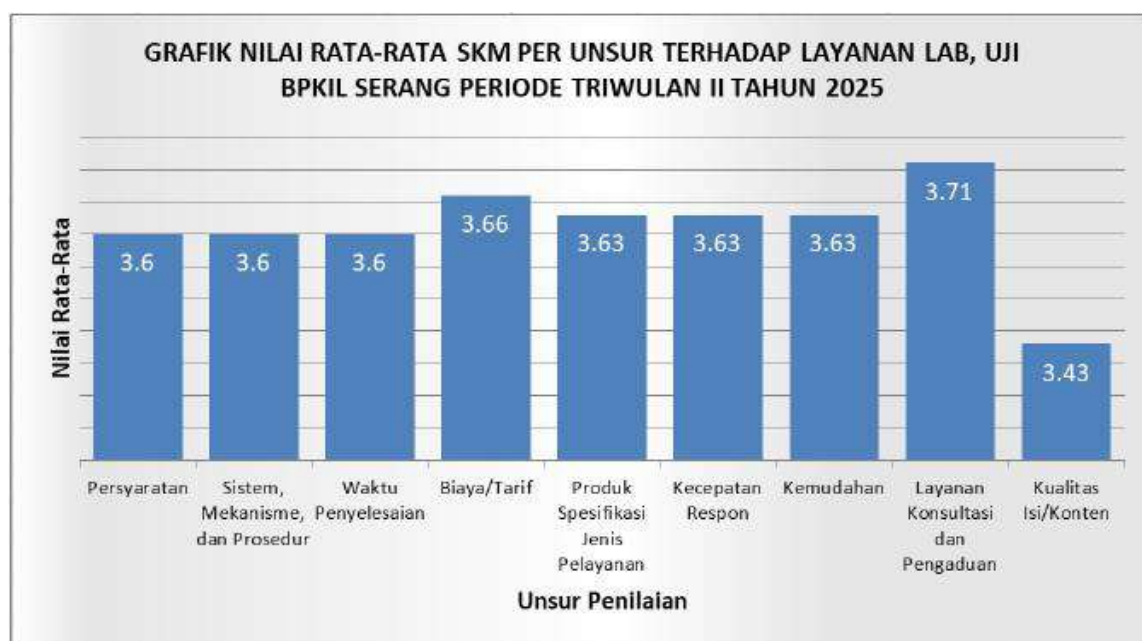


HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya

Tabel 9. Nilai Rerata SKM Triwulan II Tahun 2025 berdasarkan per unsur layanan

Aspek	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,60	3,60	3,60	3,66	3,63	3,63	3,63	3,71	3,43
Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Rerata IKM Unit Layanan x 25	90.24								



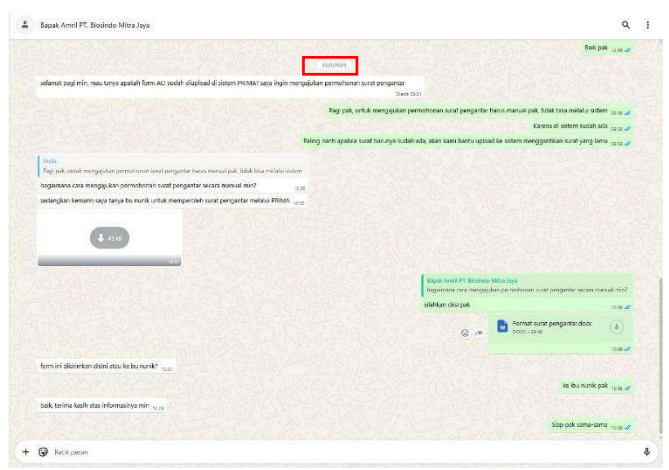
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya

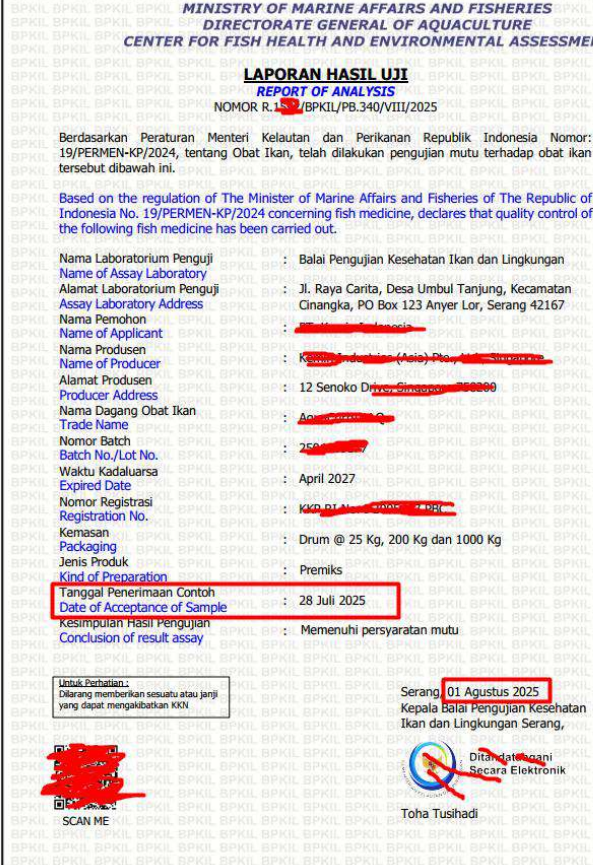
Tabel 10. Tabel rencana tindak lanjut SKM Triwulan II berdasarkan per unsur layanan

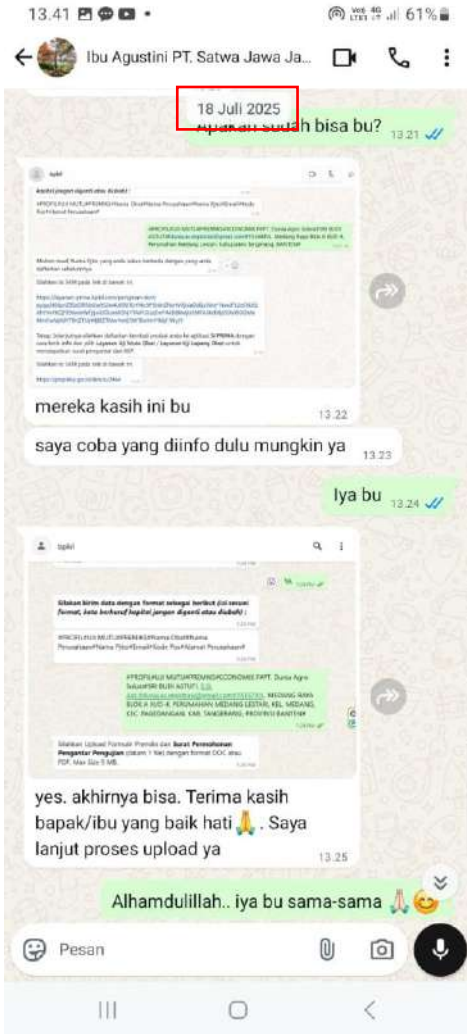
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2025	TW 2 2025	TW 3 2025	TW 4 2025	
1.	Layanan Konsultasi / Pengaduan (U9)	Memberikan pelayanan publik yang fast respon kepada masyarakat terkait persyaratan pengujian dalam rangka uji mutu obat ikan untuk memperoleh nomor registrasi.			V		Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang
2.	Waktu Penyelesaian (U3)	Memberikan pelayanan publik yang fast respon kepada masyarakat terkait waktu penyelesaian pengujian dalam rangka uji mutu obat ikan untuk memperoleh nomor registrasi.			V		Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang
3.	Kualitas Isi/Konten (U9)	Melakukan tindak lanjut atas kesulitan pengguna jasa dalam menggunakan aplikasi Smart PRIMA.			V		Tim Tim UPG BPKIL Serang

5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya

Tabel 11. Tabel realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya (Triwulan II)

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Persyaratan (U1). Memberikan pelayanan publik yang <i>fast respon</i> kepada masyarakat terkait persyaratan pengujian dalam rangka uji mutu obat ikan untuk memperoleh nomor registrasi.	Petugas memberikan respon cepat terhadap pertanyaan masyarakat terkait persyaratan administrasi pengujian mutu obat ikan. Masyarakat yang mengalami kendala dalam pengajuan melalui sistem akan dibantu dengan penjelasan prosedur secara manual serta disediakan format surat pengantar yang sesuai. Tindak lanjut ini bertujuan untuk memastikan proses pelayanan tetap berjalan lancar dan masyarakat mendapatkan kepastian informasi secara cepat, jelas, dan akurat.	 Pada tanggal 22 Juli 2025, BPKIL Serang memberikan respon cepat melalui Whatsapp terkait konsultasi terkait persyaratan administrasi pengujian mutu obat ikan	-

2. Waktu (U3). Memberikan pelayanan publik yang fast respon kepada masyarakat terkait waktu penyelesaian pengujian dalam rangka uji mutu obat ikan untuk memperoleh nomor registrasi.	Standar pengujian Obat ikan selama 35 hari, dan dilaksanakan pengujian lebih cepat yaitu hanya 4 hari kerja. Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang memastikan bahwa proses pengujian mutu obat ikan dilaksanakan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Setiap tahapan uji, mulai dari penerimaan sampel, pelaksanaan pengujian, hingga penerbitan laporan hasil uji dilakukan dengan cepat ataupun tepat waktu dan akurat. Dengan adanya komitmen penyelesaian pengujian sesuai jadwal, masyarakat memperoleh kepastian layanan yang cepat dan transparan sehingga proses registrasi obat ikan dapat berjalan efektif tanpa adanya penundaan yang tidak perlu.	 The image shows the cover of a 'LAPORAN HASIL UJI' (Test Result Report) from the Ministry of Marine Affairs and Fisheries, Directorate General of Aquaculture, Center for Fish Health and Environmental Assessment. The report is dated 01 August 2025 and is for a sample of fish medicine. It includes details about the laboratory, the producer, and the results of the quality control test.
--	---	---

3.	Kualitas isi/konten(U9). Melakukan tindaklanjut atas kesulitan pengguna jasa dalam menggunakan aplikasi Smart PRIMA.	BPKIL Serang memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna jasa yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Smart PRIMA terkait format pesan yang dikirimkan melalui WA Gateway, sehingga pengguna jasa dapat melakukan pengiputan dokumen obat ikan pada sistem.	 Tindaklanjut dilaksanakan pada tanggal 18 Juli 2025	-
----	---	--	---	---



KESIMPULAN

1. Nilai rerata indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di laboratorium uji BPKIL Serang periode Triwulan III Tahun 2025 sebesar **88,47** dengan persepsi **Sangat Baik / Sangat Puas**
2. Unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) dengan nilai 3,43; persyaratan (U1) dengan nilai 3,50; serta waktu penyelesaian (U3) dengan nilai 3,50
3. Unsur dengan nilai tertinggi memperoleh nilai 3,63 yaitu unsur Kemudahan (U7)
4. Telah dilaksanakan realisasi tindaklanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada rencana tindaklanjut triwulan sebelumnya
5. Dalam menghitung indeks kepuasan pelanggan, BPKIL melakukan pertanyaan yang mewakili penilaian dari 9 variabel yang akan membentuk nilai kepuasan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Triwulan III Tahun 2025

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_UPP	Nama_Layanan	Kelompok_layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sts
143772	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep the service better all the time. Thank You BPKIL for the good work	182.3.51.188-20250924-083702	9/24/2025 8:56	Kepmen 20/2025
141690	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S2	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik semoga dapat dipertahankan	118.99.88.2-20250915-142140	9/15/2025 14:28	Kepmen 20/2025
141207	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	semoga senantiasa baik terimakasih	103.167.170.65-20250912-085729	9/12/2025 9:05	Kepmen 20/2025
141206	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	semoga bisa semakin baik lagi terimakasih	103.167.170.65-20250912-085729	9/12/2025 9:04	Kepmen 20/2025
136210	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	46-60	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Aplikasinya sangat membantu dan pelayanannya sangat fast response. Tetap pertahankan	103.83.93.255-20250815-160002	8/15/2025 16:07	Kepmen 20/2025
135349	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		P	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus dan Tetap dipertahankan	139.0.85.68-20250813-082436	8/13/2025 8:31	Kepmen 20/2025
134953	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik, di pertahankan. terimakasih	103.244.207.50-20250808-150952	8/8/2025 15:17	Kepmen 20/2025
134885	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		P	P	25-45	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon dipertahankan pelayanannya, sehingga para pelanggan merasa puas.	36.77.231.69-20250808-083255	8/8/2025 8:43	Kepmen 20/2025
134528	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji profisiensi		P	P	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik Terima kasih	180.254.74.149-20250805-105828	8/5/2025 11:05	Kepmen 20/2025
134464	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada, sudah bagus	114.10.118.209-20250804-161452	8/4/2025 16:21	Kepmen 20/2025
133871	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	46-60	S1	swasta	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Respon baik jika kita kesulitan	36.80.249.250-20250730-114716	7/30/2025 11:55	Kepmen 20/2025
133860	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	P.UKKP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Keep the service Up	182.2.166.41-20250730-105314	7/30/2025 10:58	Kepmen 20/2025
132377	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga tetap prima pelayanannya.	114.4.212.109-20250722-085822	7/22/2025 9:03	Kepmen 20/2025
129944	3	2025	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		P	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tk's atas pelayanan yang diberikan, sukses selalu	180.254.79.189-20250703-154007	7/3/2025 15:51	Kepmen 20/2025

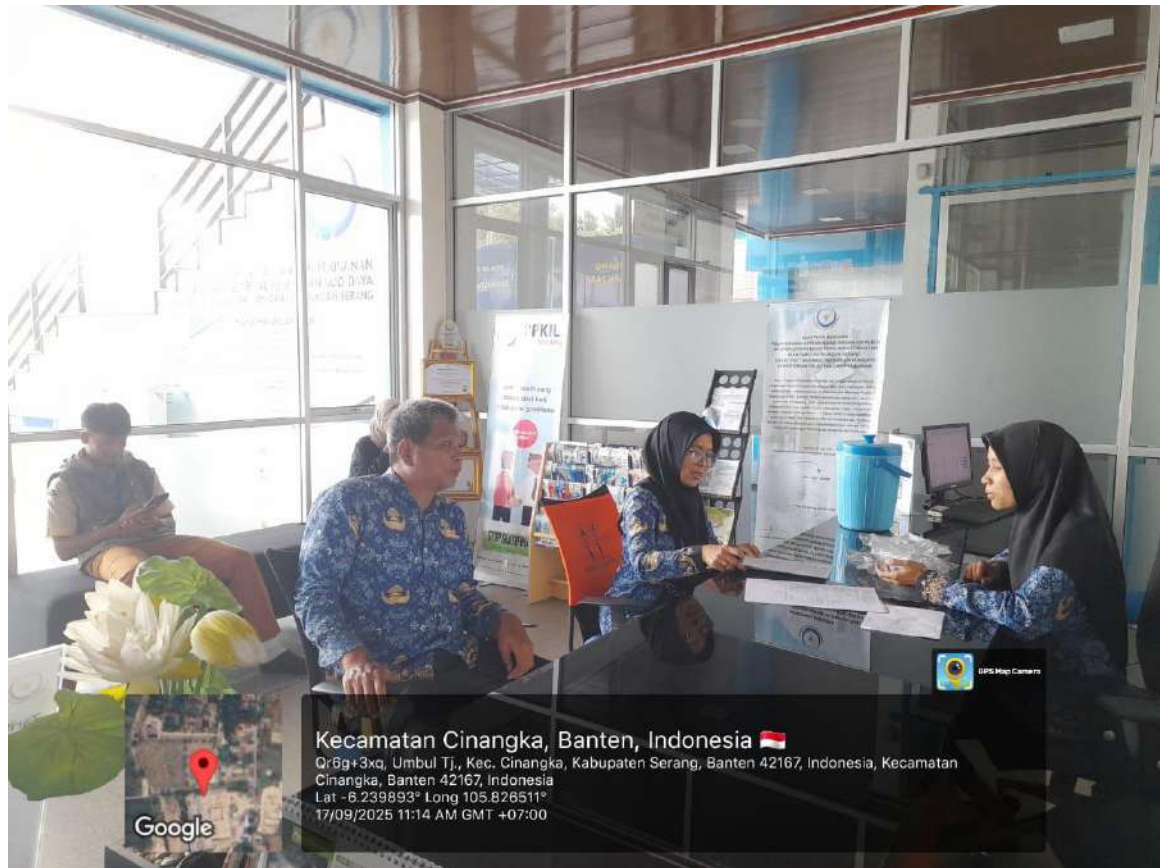
2. Hasil Pengolahan Data

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,50
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,43
U3	Waktu Penyelesaian	3,50
U4	Biaya/Tarif	3,64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50
U6	kecepatan respon	3,57
U7	Kemudahan	3,64
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,57
U9	Kualitas isi/konten	3,50
Nilai Mutu Pelayanan		3,538
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		88,47
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Pelayanan BPKIL Serang		Sangat Baik

3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM

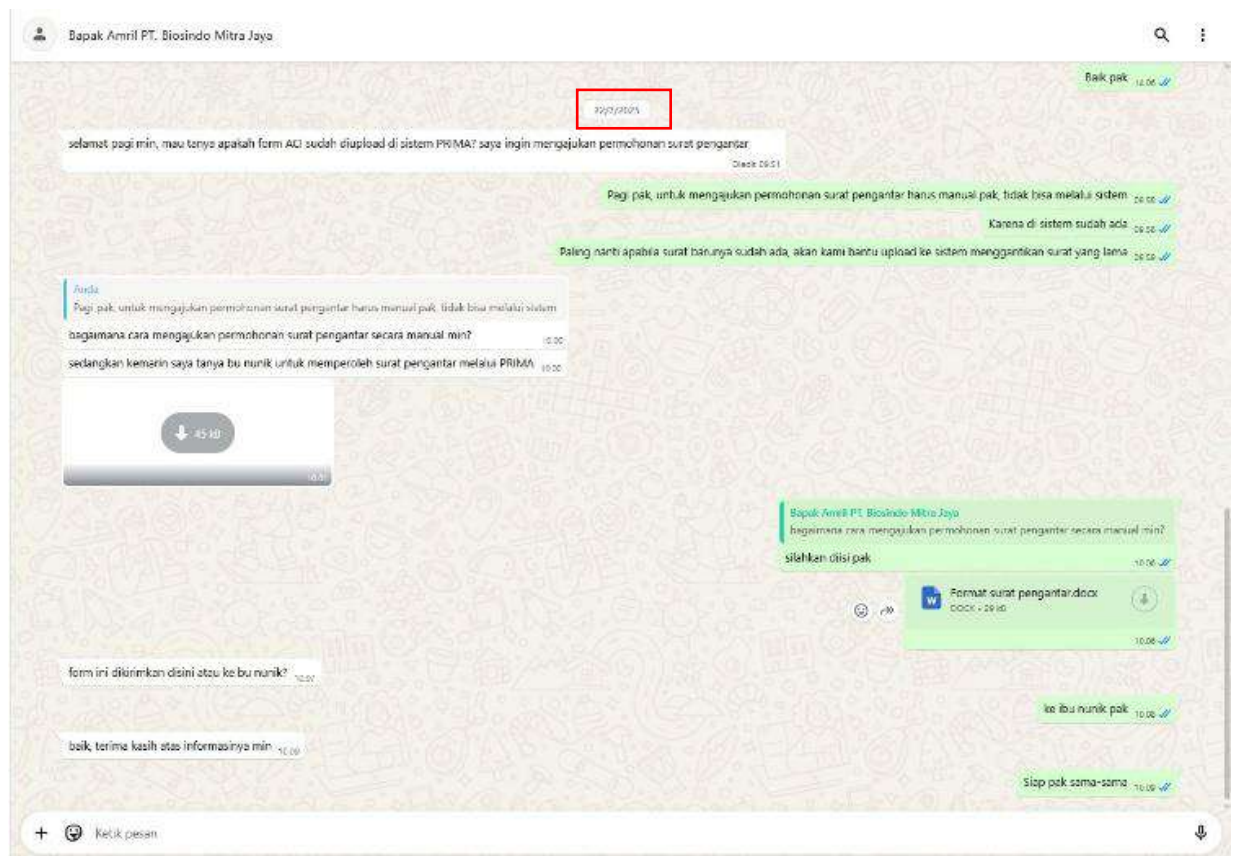


Gambar 1. Layanan Konsultasi Pengujian Obat Ikan



Gambar 2. Layanan Penerimaan Sampel Uji

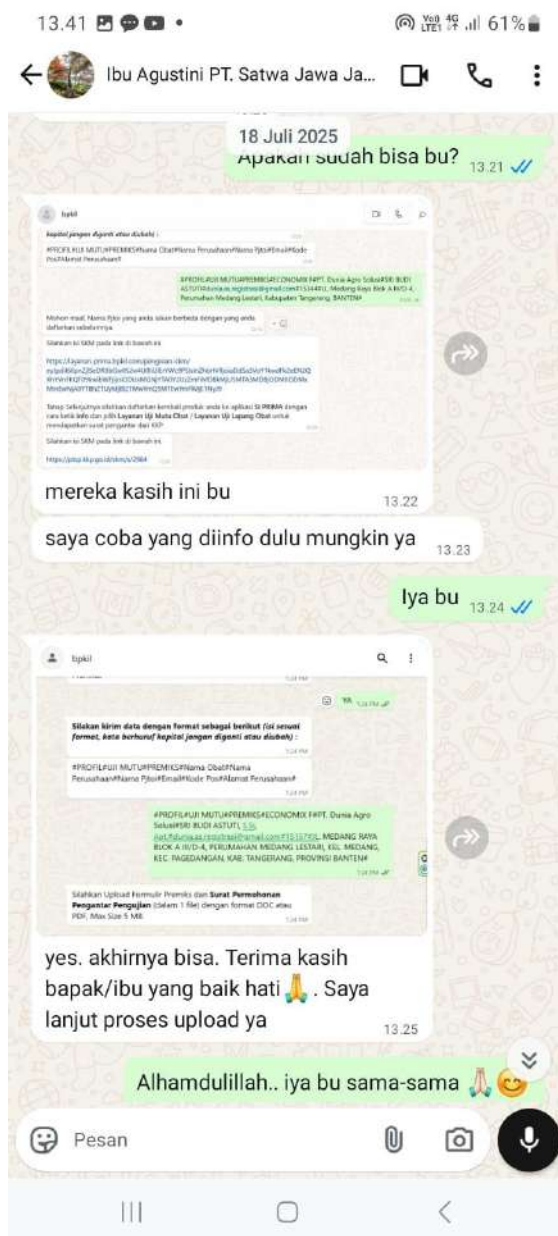
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukkan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut)



Pada tanggal 22 Juli 2025, BPKIL Serang memberikan respon cepat melalui Whatsapp terkait konsultasi terkait persyaratan administrasi pengujian mutu obat ikan

	
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG - INDONESIA	
MINISTRY OF MARINE AFFAIRS AND FISHERIES DIRECTORATE GENERAL OF AQUACULTURE CENTER FOR FISH HEALTH AND ENVIRONMENTAL ASSESSMENT	
LAPORAN HASIL UJI REPORT OF ANALYSIS NOMOR R.152/BPKIL/PB.340/VIII/2025	
Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor: 19/PERMEN-KP/2024, tentang Obat Ikan, telah dilakukan pengujian mutu terhadap obat ikan tersebut dibawah ini.	
Based on the regulation of The Minister of Marine Affairs and Fisheries of The Republic of Indonesia No. 19/PERMEN-KP/2024 concerning fish medicine, declares that quality control of the following fish medicine has been carried out.	
Nama Laboratorium Penguji Name of Assay Laboratory	: Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan
Alamat Laboratorium Penguji Assay Laboratory Address	: Jl. Raya Carita, Desa Umbul Tanjung, Kecamatan Cinangka, PO Box 123 Anyer Lor, Serang 42167
Nama Pemohon Name of Applicant	: [REDACTED]
Nama Produsen Name of Producer	: [REDACTED] (Asia) Pte., Ltd.
Alamat Produsen Producer Address	: 12 Senoko Drive, Singapore 750200
Nama Dagang Obat Ikan Trade Name	: [REDACTED]
Nomor Batch Batch No./Lot No.	: 250 [REDACTED]
Waktu Kadaluarsa Expired Date	: April 2027
Nomor Registrasi Registration No.	: KKP RI.152/2024
Kemasan Packaging	: Drum @ 25 Kg, 200 Kg dan 1000 Kg
Jenis Produk Kind of Preparation	: Premiks
Tanggal Penerimaan Contoh Date of Acceptance of Sample	: 28 Juli 2025
Kesimpulan Hasil Pengujian Conclusion of result assay	: Memenuhi persyaratan mutu
Untuk Perhatian : Dilarang memberikan sesuatu atau janji yang dapat mengakibatkan KKN	
Serang, 01 Agustus 2025	
Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang,	
	
Ditandatangani Secara Elektronik	
Toha Tusihadi	
	
SCAN ME	

Sampel masuk tanggal 26 Juli 2025, dan selesai di tanggal 1 Agustus 2025



Tindakan lanjut dilaksanakan pada tanggal 18 Juli 2025