



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I



**BALAI RISET  
PEMULIAAN  
IKAN  
SUKAMANDI  
2024**



**LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PELAYANAN PUBLIK  
TRI WULAN I TAHUN 2024**



**BALAI RISET PEMULIAAN IKAN  
SUKAMANDI  
2024**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Taufiq dan Hidayah-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. 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. Terima kasih kepada semua pihak yang membantu penyelesaian laporan ini, harapan kami kiranya laporan ini dapat bermanfaat khususnya dalam perencanaan program dan kegiatan di BRPI dalam waktu yang akan datang.

Sukamandi, 01 April 2023

Kepala Balai Riset Pemuliaan Ikan,



The image shows a circular official stamp of the Balai Riset Pemuliaan Ikan (BRPI). The stamp contains the text: "KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN", "BALAI RISET DAN SUMBER DAYA PERIKANAN", "BALAI RISET PEMULIAAN IKAN", and "KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA". A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

**Agus Cahyadi, S.Pi., M.Si**  
NIP. 197306032003121002

## 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 LAMPIRAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.2.1 Ruang Lingkup.....	5
2.2.2 Proses Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>12</b>
5.1 Kesimpulan.....	12
5.2 Saran.....	12

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
Gambar 4. Tren SKM Tahun 2023 dan Tahun 2024 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



SMART  
Fisheries Village

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekap Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Penjualan Ikan.....	13
Lampiran 2. Nilai IKM Setiap Unsur Layanan Penjualan Ikan.....	14
Lampiran 3. Nilai IKM Layanan Penjualan Ikan.....	14



SMART  
Fisheries Village

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rincian Responden.....	7
Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan.....	8
Tabel 3. Rencana Tindak lanjut.....	10
Tabel 4. Tren Nilai SKM Per Unsur Layanan.....	11



SAMPRI  
Fisheries Village

# 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.

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 disebarakan 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 I yaitu dengan wawancara melalui pengisian kuisioner 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 Januari-Maret 2024.
- Digital survei dikirimkan ke Whatsapp masing-masing pengguna layanan BRPI.
- Pengisian digital kuisioner 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 Maret 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 I, yaitu bulan Januari – Maret 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 Januari - Maret ada 28 orang bersedia menjadi responden (mengisi kuisioner) 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	27	96.43
		Perempuan	1	3.57
2	Pendidikan	SD	1	3.57
		SMP	1	3.57
		SMA	13	46.43
		D-III	2	7.14
		S1	9	32.14
		S2	1	3.57
		S3	1	3.57
3	Pekerjaan	ASN	1	3.57
		Pelaku Usaha KKP	11	39.29
		Pegawai Swata	5	17.86
		Wirausaha Non KKP	10	35.71
		Pelajar/Mahasiswa	1	3.57

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:

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

hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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

Uraian	Nilai Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,63	3,67	3,59	3,74	3,67	3,37	3,52	3,63	3,44
Kategori	A	A	A	A	A	B	B	A	B
IKM unit layanan	<b>89.61 (A atau Baik Sekali)</b>								

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 I dilakukan dengan menggunakan digital kuisisioner atau biasa disebut elektronik survei (*e-Survei*). Penggunaan teknik digital survei diharapkan lebih mempermudah pengguna layanan, namun tidak semua pengguna terbiasa dengan penggunaan teknik kuisisioner elektronik survei dan terkadang para pengguna layanan kurang merespon survei yang dikirimkan. Hal ini terlihat dari 93 pengguna layanan yang disensus hanya 28 pengguna layanan yang merespon.

Nilai Rata-rata unsur layanan penjualan ikan yang memperoleh nilai terkecil adalah unsur kompetensi dan perilaku pelaksana, yaitu sebesar 3,37 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 tarif yaitu mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,74. Hal ini merupakan respon yang cukup baik dari pengguna layanan terhadap transparansi tariff yang dilakukan BRPI serta hasil sosialisasi terkait tariff layanan di BRPI. BRPI menggunakan tariff sesuai dengan PP 85 Tahun 2021 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan Dan Perikanan.

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

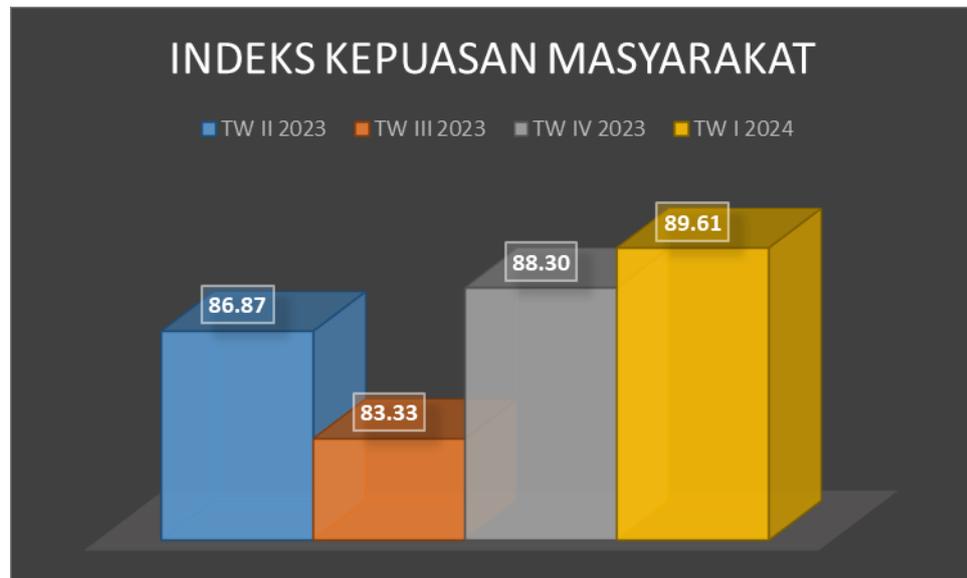
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2024)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	dilakukan <i>upgrade</i> pengetahuan kepada tim layanan penjualan ikan	√	√	√	√	<b>Koordinator Pelayanan Teknis</b>
2	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Evaluasi perilaku tim layanan penjualan	√	√	√	√	<b>Koordinator Pelayanan Teknis</b>
3	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Sosialisasi SOP dan Standar Pelayanan Penjualan ikan	√	√	√	√	<b>Bagian Layanan Publik dan Humas</b>

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 I tahun 2024 mengalami kenaikan dari nilai SKM triwulan IV tahun 2023. Pada tahun 2023 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 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 tahun 2024 disajikan pada Tabel 4

No Unsur	Unsur Pelayanan	2023				2024
		TW I	TW II	TW III	TW IV	TW I
1	Persyaratan	3.47	3.42	3.24	3.47	3.63
2	Prosedur	3.49	3.55	3.33	3.79	3.67
3	Waktu Penyelesaian	3.45	3.45	3.19	3.58	3.59
4	Biaya/Tarif	3.43	3.64	3.38	3.68	3.74
5	Produk Spesifikasi Layanan	3.43	3.55	3.38	3.58	3.67
6	Kompetensi Pelaksana	3.49	3.39	3.43	3.37	3.37
7	Perilaku Pelaksana	3.58	3.67	3.38	3.37	3.52
8	Penanganan Pengaduan	3.38	3.24	3.33	3.47	3.63
9	Sarana dan Prasarana	3.43	3.36	3.33	3.47	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 Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2024 (Triwulan I ), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Riset Pemuliaan Ikan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **baik** dengan nilai SKM 89,61. Selama tahun 2023 dari triwulan I-IV nilai SKM Balai Riset Pemuliaan Ikan menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan kategori “Baik”, pada triwulan I tahun 2024 meningkat menjadi kategori “ **Sangat Baik**”
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi pelaksana, sarana prasarana dan perilaku pelaksana

**5.2** Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tariff, spesifikasi produk dan prosedur layanan penjualan ikan

#### 5.3 Saran

1. Terus ditingkatkan kualitas dari induk lele Mutiara sehingga akan membantu kebutuhan di tingkat pembibitan dan pembesaran
2. Konten di media sosial lebih banyak mengulas bagaimana treatment indukan sesuai Standar dari BRPI Sukamandi supaya sukses bersama
3. Dibuat hotline no hp yang respon cepat

## LAMPIRAN

**Lampiran 1. Rekap Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Penjualan Ikan**

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	3	4	3	3	3
2	3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	3	4	3
9	4	3	3	4	4	4	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	3	4	3	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	4	4	4	3	4	4
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3
18	4	4	4	4	4	3	4	4	3
19	4	4	4	4	4	3	4	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	4	4	4	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24	3	3	3	2	3	3	3	2	2
25	4	4	4	4	4	3	3	4	3
26	3	3	4	4	3	3	3	4	3
27	4	4	4	4	3	3	3	4	4
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4

## 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	3.67	0.41
3	Waktu Penyelesaian	3.59	0.40
4	Biaya/Tarif	3.74	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.67	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.37	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.52	0.39
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.63	0.40
9	Sarana dan Prasarana	3.44	0.38
Nilai Indeks			3.58
<b>Nilai IKM *)</b>			<b>89.61</b>
*) : Nilai Indeks x 25			
<b>Mutu Pelayanan</b>		Nilai IKM Unit	
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00	
<b>B (Baik)</b>		<b>: 76,61 - 88,30</b>	
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 I TAHUN 2024  
LAYANAN PENJUALAN IKAN**

NILAI IKM	RESPONDEN
<h1>89.61</h1>	<p>JUMLAH = 28 Orang JENIS KELAMIN = L = 27 Orang / P = 1 Orang PENDIDIKAN : SD = 1 Orang                   SMP = 1 Orang                   SMA = 13 Orang                   DIII = 2 Orang                   S1 = 9 Orang                   S2 = 1 Orang                   S3 = 1 Orang</p> <p>Periode Survei = 1 Januari s/d 30 Maret 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**



SMART  
Fisheries Village