

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT LOMBOK
PERIODE : TRIWULAN II
(APRIL S.D JUNI 2022)**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT LOMBOK
2022**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dengan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah Pusat telah mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan organisasi pemerintah. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan kepada para penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidak siapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdemensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi komunikasi, transformasi, investasi dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah bertujuan untuk dijadikan acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, serta diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan public. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah dilaksanakan. Sehingga peraturan tersebut diperbarui melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok sebagai unit pelaksana teknis pada Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya Kementerian Kelautan dan Perikanan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik salah satunya dilakukan dengan penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

B. Jenis Pelayanan

Adapun Jenis-jenis layanan yang terdapat di Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok adalah sebagai berikut:

1. Layanan Penyediaan Induk Unggul dan Benih Bermutu
2. Layanan Kunjungan, Praktik, Magang dan Penelitian
3. Layanan laboratorium kesehatan ikan dan lingkungan

C. Pelaksana Layanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing harus memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai ukuran baku untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok sebagai penyelenggara layanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas baik sarana maupun prasarana untuk memperbaiki kualitas layanan yang ada.

Berikut hasil dari pelaksanaan Pelayanan Publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok sesuai dengan urutan standar pelayanan :

I. Persyaratan Pelayanan

1. Persyaratan Layanan Induk Unggul dan Benih Bermutu
 - Surat Permohonan Bantuan Induk/Benih Kepada Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok.
 - Proposal Permohonan Bantuan Induk/Benih dari kelompok Pembudidaya
 - Surat Rekomendasi dari Dinas Perikanan Provinsi/Kota/Kabupaten
2. Persyaratan Layanan Kunjungan, Praktik, Magang dan Penelitian
 - Surat Permohonana Kunjungan/Praktek/Magang/Penelitian kepada Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok
 - Personil yang akan melaksanakan kegiatan Kunjungan/ Praktek/Magang/ Penelitian.

3. Persyaratan Layanan Pengujian Laboratorium Kesehatan Ikan Dan Lingkungan

- Sampel/Contoh Uji
- Pengisian Form Uji
- Penyelesaian administrasi

D. Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public.

penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

E. Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok dilakukan kepada setiap pengguna layanan dilakukan secara periodic dengan jangka waktu (periode) tertentu dan dilakukan rekap setiap 3 bulan (TRIWULAN I) Tahun 2022.

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat di Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok menggunakan teknik survei dengan pengisian sendiri form kuesioner oleh pengguna layanan secara manual atau menggunakan google forms dan dibagi 3 jenis layanan.

II. HASIL SURVEI

A. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 meliputi :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

Catatan:

- *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

***) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

B. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

C. Pengolahan data kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat selain disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat juga dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

Hasil Survei kepuasan masyarakat Masyarakat Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok dilakukan setiap bulan dan dilakukan rekap dan pengolahan data untuk Triwulan I (Januari s.d Maret 2022) pada akhir bulan Maret 2022.

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat TW I

NO	Item Penilaian	Jumlah Responden Pada Skoring			
		1	2	3	4
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya	0	0	20	15
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Unit Ini	0	0	20	15
3	Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	0	0	25	10
4	Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	0	0	20	15
5	Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan	0	0	25	10
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan	0	0	15	20
7	Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan Dan Keramahan	0	0	10	15
8	Tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana	0	0	25	10
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	0	5	15	15

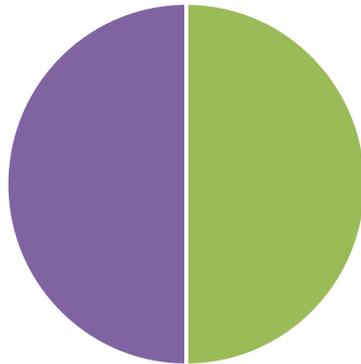
Total Skoring			
1	2	3	4
0	0	60	60
0	0	60	60
0	0	75	40
0	0	60	60
0	0	75	40
0	2	45	80
0	0	30	100
0	0	75	40
0	10	45	60

Jumlah responden	35
Total Rata2	30.7142857

Nilai acuan	36
Nilai Mutu Layanan (%)	85.3174603

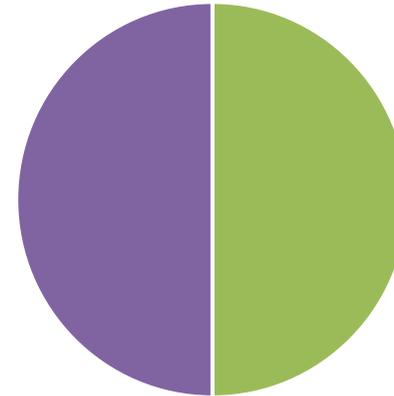
DIAGRAM SKORING PELAYANAN BPBL LOMBOK TRIMESTER I TAHUN 2022

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya



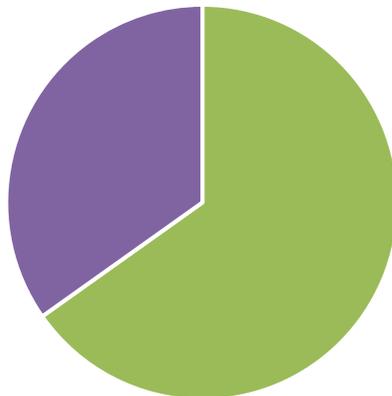
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Unit Ini



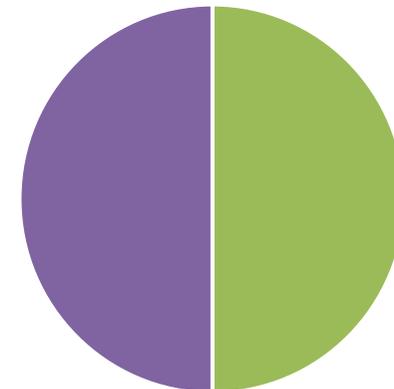
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

3. Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan



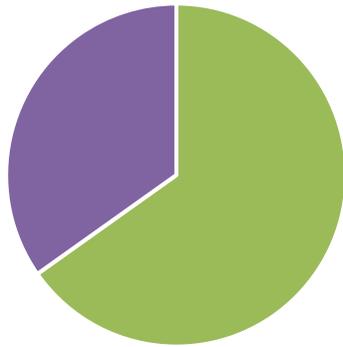
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

4. Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan



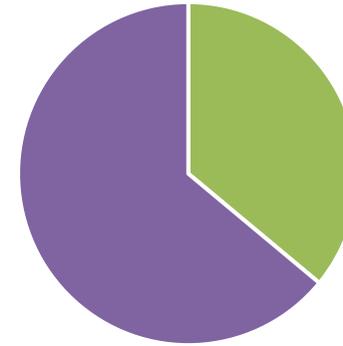
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan



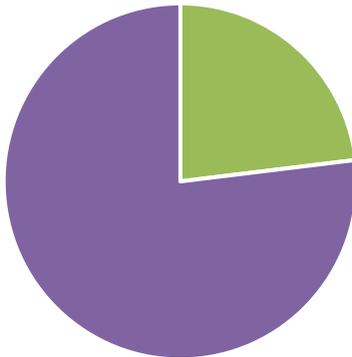
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

6. Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan



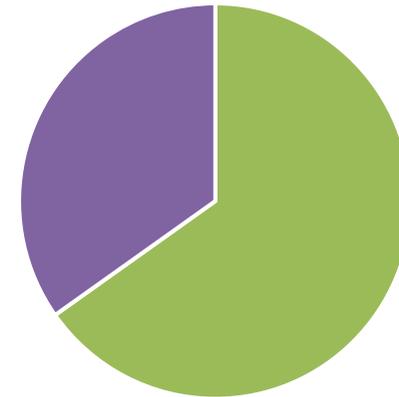
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

7. Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan Dan Keramahan



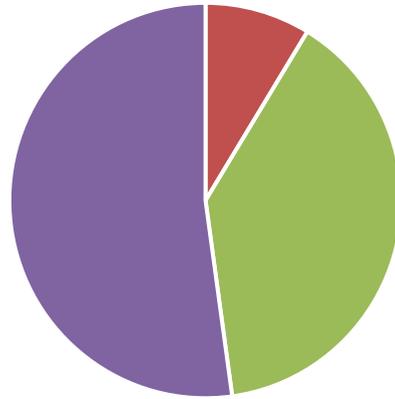
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

8. Kualitas Sarana Dan Prasarana



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan	:	
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

Pengolahan data kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 ruang lingkup unsur pelayanan yang dilakukan di Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok 2021 didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 85,317 dari 35 responden dengan kategori “Baik”.

D. Permasalahan

Dalam Survey Kepuasan Pelanggan TW II Tahun 2022, tidak ditemukan adanya penilaian kepada 9 unsur pelayanan yang dinilai oleh pengguna jasa. Semua pelanggan memberikan penilaian yang baik dan dapat dianggap memuaskan. Sehingga pada periode ini tidak ditemukan permasalahan dalam pelayanan yang diberikan.

III Tindak Lanjut

Pada periode penilaian SKM Triwulan I ditemukan adanya satu customer yang mengeluhkan bahwa fasilitas asrama kurang baik. Dia mengeluhkan adanya beberapa lampu yang tidak terpasang (mati). Hal ini langsung kami tindak lanjuti dengan memasang lampu sesuai dengan yang dikeluhkan. Adapun penilaian kurang baik lainnya yaitu mengenai informasi pengaduan yang dianggap minim. Setelah dilakukan konfirmasi, ternyata beberapa responden hanya kurang tau lokasi dan cara pelaporan keluhan. Padahal di ruang pelayanan sudah disediakan kotak saran dan beberapa publikasi terkait pengaduan layanan. Setelah proses konfirmasi dan sosialisasi yang dilakukan, responden menjadi lebih tau bagaimana cara melakukan pengaduan terhadap layanan yang diterima.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

- Indeks Kepuasan Masyarakat pada Trimester II (April s.d Juni 2022) pada jenis layanan Magang/PKL/Pemelitian/Kunjungan adalah: 85.32 dengan mutu pelayanan Baik. Hal ini merupakan peningkatan dari yang sebelumnya bernilai 82,29 pada Triwulan I tahun 2022.

B. Saran

- Untuk memperbaharui sistem sosialisasi tata cara pengaduan kepada pengguna layanan.

Lombok Barat, 30 Juni 2022

Mengetahui,

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok



Yayan Sofyan