



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

KKP 2025 panganbiru

08
POVERTY GROWTH

SEMESTER I 2025

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LABORATORIUM KUALITAS PERAIRAN
BPISDKP



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025

**BALAI PENGELOLAAN INFORMASI SUMBER
DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN**

PUSAT DATA DAN INFORMASI
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
© 2025

KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (BPISDKP) dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali. Penyusunan SKM Semester I Tahun 2025 mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan SKM dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja atau kualitas pelayanan di BPISDKP kepada masyarakat. Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga masukan yang konstruktif sangat di harapkan demi kesempurnaan di laporan berikutnya.

Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan di BPISDKP.

Jembrana, 1 Juli 2025

Kepala Balai



Dr. Adi Wijaya, S.Pd., M.Si.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
PENDAHULUAN	5
LATAR BELAKANG	5
DASAR PELAKSANAAN	6
MAKSUD DAN TUJUAN	6
SASARAN	6
MANFAAT	7
PELAKSANAAN KEGIATAN	8
PERIODE SURVEI	8
METODE PENGUMPULAN DATA	8
PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	9
PENETAPAN RESPONDEN	10
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
JUMLAH RESPONDEN SKM	11
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	12
HASIL SKM LAYANAN	12
ANALISIS HASIL SKM	14
ANALISIS PERMASALAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR	14
RENCANA TINDAK LANJUT	15
KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang notabene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur BPISDKP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

DASAR PELAKSANAAN

1. Undang-undang 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
5. Keputusan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2025 Tentang Nama Layanan Publik Dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan

MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan SKM dimaksudkan dan ditujukan untuk:

1. Mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPISDKP, sehingga memperoleh gambaran dalam menetapkan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan; serta
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan BPISDKP melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat.

SASARAN

Hasil yang ingin dicapai dari SKM adalah:

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik BPISDKP.

MANFAAT

Penyusunan SKM secara periodik dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkup BPISDKP;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing- masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BPISDKP secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

PELAKSANAAN KEGIATAN

PERIODE SURVEI

Pelaksanaan kegiatan SKM Semester I tahun 2025 dilaksanakan pada bulan Januari - Juni 2025. Pelaksanaan SKM dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik BPISDKP yang berada dibawah koordinasi Kepala Sub Bagian Umum.

METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan secara luring dan daring. Kuesioner terdiri atas pertanyaan yang mencakup prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat atau hal yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik syarat atau hal teknis maupun administratif;
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif, adalah biaya atau tarif 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, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Petugas Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu tata cara

pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran, dan masukan;

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 dapat dipindahkan (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Nilai SKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Analisa Perhitungan : SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

$$\begin{aligned} \text{Bobot} &= 1 / \text{Jumlah Parameter} \\ &= (1/9) \\ &= 0,111 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Table 1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,6	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,3	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Data pendapat masyarakat yang telah dituliskan pada kuesioner selanjutnya digabungkan dan diklasifikasikan berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas. Hasil analisis data kemudian ditampilkan dalam bentuk tabel atau grafik untuk memudahkan interpretasi hasil SKM.

PENETAPAN RESPONDEN

Responden adalah semua pengguna atau masyarakat yang menggunakan pelayanan publik BPISDKP pada periode survei SKM. Setiap pengguna layanan akan diberikan kuesioner untuk selanjutnya diisi sesuai dengan jenis layanan yang diakses.

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

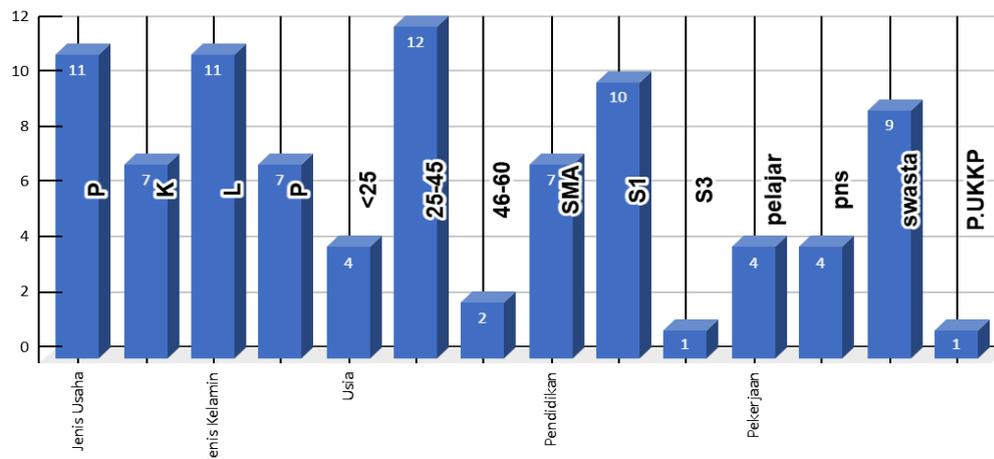
JUMLAH RESPONDEN SKM

BPISDKP menyelenggarakan layanan pengujian kualitas air dengan jumlah sebanyak 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Table 2 Tabel Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
Jenis Usaha	Perorangan	11	61%
	Korporasi	7	39%
Jenis Kelamin	Laki - laki	11	61%
	Perempuan	7	39%
Usia	<25	4	22%
	25-45	12	67%
	46-60	2	11%
Pendidikan	SMA	7	39%
	S1	10	56%
	S3	1	6%
Pekerjaan	Pelajar	4	22%
	PNS	4	22%
	Swasta	9	50%
	P.UKKP	1	6%

KARAKTERISTIK PENGGUNA LAYANAN



Gambar 1. Karakteristik Pengguna Layanan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Nilai Kepuasan Masyarakat pada layanan pengujian Kualitas Air Laboratorium Kualitas Perairan BPISDKP adalah 91,05 (skala 100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan BPISDKP berada dalam mutu pelayanan kategori SANGAT BAIK (berada pada interval 88.31 – 100).

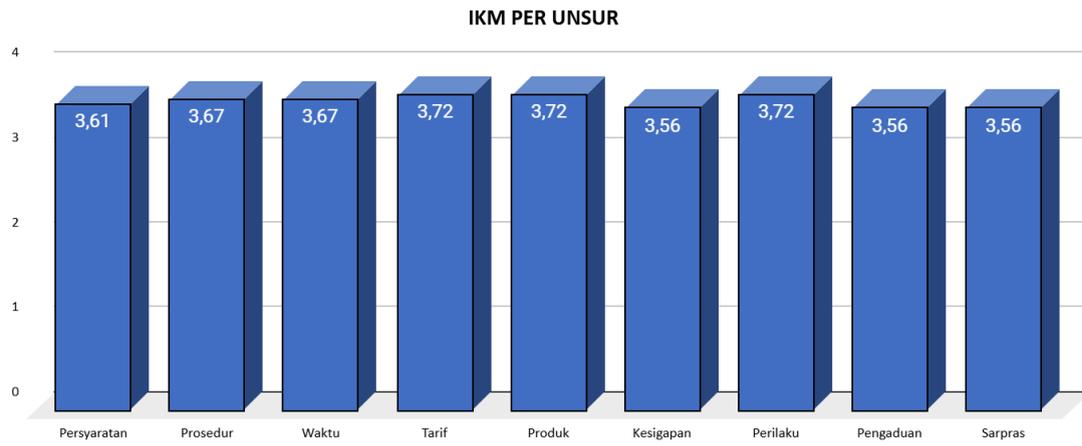
Table 3 Tabel Nilai IKM

NO	UNSUR PENILAIAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	kesesuaian persyaratan	3,61	A	Sangat Baik
2	kemudahan prosedur	3,67	A	Sangat Baik
3	kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,67	A	Sangat Baik
4	kesesuaian biaya/Tarif	3,72	A	Sangat Baik
5	kesesuaian produk	3,72	A	Sangat Baik
6	kesigapan petugas pelayanan	3,56	A	Sangat Baik
7	perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,72	A	Sangat Baik
8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,56	A	Sangat Baik
9	kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,56	A	Sangat Baik
NILAI IKM		91,05	A	Sangat Baik

Tabel 3 menunjukkan mutu layanan masing-masing unsur penilaian. Seluruh unsur pada layanan tersebut telah mendapatkan penilaian SANGAT BAIK dari pengguna. Sangat besar harapan dari masyarakat agar pelayanan di BPISDKP selalu dilaksanakan dengan baik dan adanya peningkatan layanan.

HASIL SKM LAYANAN

Hasil SKM terhadap layanan publik yang diselenggarakan BPISDKP diperoleh bahwa nilai kepuasan masyarakat sebesar 91.05 yang berarti bahwa mutu pelayanan dalam kategori sangat baik. Unsur - unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM sangat baik merupakan hal yang perlu dipertahankan. Sebagian besar kualitas unsur pelayanan telah sesuai atau memenuhi harapan pengguna.



Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik BPISDKP Semester I 2025

ANALISIS HASIL SKM

ANALISIS PERMASALAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur penilaian yang memiliki nilai terendah sebesar 3,56 yaitu kesigapan petugas pelayanan, Layanan konsultasi dan pengaduan, dan kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, kesesuaian produk dan perilaku/ kemampuan petugas layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,72.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “tambah parameter pengujian”.
- “berdasarkan pelayanan yang saya peroleh sampai saat ini tidak ada kritik untuk layanan, saya harap kedepannya layanan laboratorium lebih lengkap lagi untuk mempermudah pelaku usaha perikanan swasta memperoleh data Terimakasih”.
- “untuk parameter air limbah agar bisa terakreditasi setidaknya 60% dari total parameter yang diuji. terima kasih”.
- “Pelayanan sudah sangat bagus. Semoga kedepannya lab BPISDKP mampu meningkatkan jumlah parameter yang dapat diuji dan terakreditasi”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Dalam penambahan parameter pengujian yang terakreditasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan perlu dilakukan proses akreditasi yang dilakukan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Periode pelaksanaannya dilakukan bersamaan dengan jadwal kegiatan asesmen rutin KAN yang akan dilakukan pada awal tahun 2026. Sehingga proses penambahan parameter pengujian yang terakreditasi dilakukan pada tahun 2026.

RENCANA TINDAK LANJUT

Atas dasar hasil analisa yang disampaikan, telah disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

No	Unsur Prioritas	Kegiatan	Waktu (bulan ke-, 2025)						Penanggung Jawab
			7	8	9	10	11	12	
1	kesigapan petugas pelayanan	Sosialisasi standar layanan yang telah ditetapkan kepada petugas layanan							Manajer Mutu laboratorium
2	konsultasi dan pengaduan	sosialisasi sarana atau media konsultasi dan pengaduan kepada pengguna layanan							Manajer Mutu laboratorium
3	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	Pemantauan secara berkala sarana dan prasarana layanan							Manajer Mutu laboratorium

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei, kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPISDKP di Semester I tahun 2025 secara umum mendapatkan penilaian sangat baik oleh masyarakat pengguna. Layanan publik BPISDKP mendapatkan penilaian A, dengan nilai sebesar 91.05.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kesigapan petugas pelayanan, Layanan konsultasi dan pengaduan, dan kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya, kesesuaian produk dan perilaku/ kemampuan petugas layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,72.

LAMPIRAN

Kuesioner yang digunakan untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (BPISDKP) Sebagai berikut:



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UNIT : SEKRETARIAT JENDERAL (ADMIN ESELON 1)



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/180>

