

LAPORAN TINDAK LANJUT SKM PELAYANAN PUBLIK TRIWULAN III TAHUN 2025

Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA
BALAI BESAR PERIKANAN BUDI DAYA LAUT
LAMPUNG, 2025**

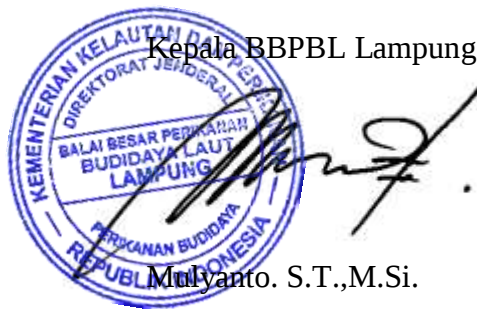
KATA PENGANTAR

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan publik BBPBL Lampung. Hasil atas Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut Lampung, diolah dan dibuat laporannya pertriwulan. Pada Triwulan III Tahun 2025 telah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 83 responden. Dalam laporan dapat diketahui unsur pelayanan yang bernilai rendah, dan direkomendasikan kegiatan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan BBPBL yang harus segera ditindaklanjuti.

Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung disusun untuk merespon dan memperbaiki pelayanan yang menurut responden atau masyarakat masih kurang atau lemah sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan pelayanan yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Bandar Lampung, 30 September 2025

Kepala BBPBL Lampung



Mulyanto. S.T.,M.Si.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat atau penerima pelayanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Data Survey Kepuasan Masyarakat akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu ada perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2. Maksud dan Tujuan

Laporan tindak lanjut SKM Triwulan III Tahun 2025 disusun untuk menjawab permasalahan dari 9 unsur pelayanan yang nilainya lebih rendah dari unsur lainnya, sehingga diharapkan nantinya akan ada peningkatan pelayanan publik BBPBL Lampung.

BAB II

HASIL DAN TINDAK LANJUT

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut Lampung, dilakukan selama Triwulan III tahun 2025 terhadap 3 jenis pelayanan (Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium Keskangling, Jasa Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (kunjungan, PKL, magang, penelitian, dan Bimtek) dan Pembudidayaan Ikan) dengan mengedarkan 83 kuisisioner kepada responden yang meliputi :

1. Bidang pelayanan Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium Keskangling 11 kuisisioner
2. Bidang pelayanan Jasa Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (kunjungan, PKL, magang, penelitian, dan Bimtek) 38 kuisisioner
3. Bidang pelayanan Pembudidayaan Ikan 34 kuisisioner

3.2. Hasil Pengukuran

Nilai rata-rata dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Nilai Rata-rata dan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium Keskangling

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Rata-rata x (Bobot (1/9))
1.	Persyaratan pelayanan	4	100	0,44
2.	Prosedur pelayanan	3,81	95,25	0,42
3.	Kecepatan waktu pelayanan	3,90	97,5	0,43
4.	Biaya	3,72	93	0,41
5.	Kesesuaian pelayanan dengan produk	3,90	97,5	0,43
6.	Kompetensi dan kemampuan petugas	3,81	95,25	0,42
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,90	97,5	0,41
8.	Kualitas sarana dan Prasarana	3,81	95,25	0,42
9.	Penanganan pengaduan	3,90	97,5	0,43
Rata-rata Tertimbang (NILAI SKM)				3,86
Interval Konversi SKM				96,52
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

2. Nilai Rata-rata dan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (kunjungan, PKL, magang, penelitian dan bimbingan teknis).

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Rata-rata x (Bobot (1/9))
1.	Persyaratan pelayanan	3,65	91,25	0,40
2.	Prosedur pelayanan	3,73	93,25	0,41
3.	Kecepatan waktu pelayanan	3,65	91,25	0,40
4.	Biaya	3,52	88	0,39
5.	Kesesuaian pelayanan dengan produk	3,57	89,25	0,39
6.	Kompetensi dan kemampuan petugas	3,60	90	0,4
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,68	92	0,40
8.	Kualitas sarana dan Prasarana	3,65	91,25	0,40
9.	Penanganan pengaduan	3,68	92	0,40
Rata-rata Tertimbang (NILAI SKM)				3,63
Interval Konversi SKM				90,91
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

3. Nilai Rata-rata dan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembudidayaan Ikan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Rata-rata x (Bobot (1/9))
1.	Persyaratan pelayanan	3,79	94,75	0,42
2.	Prosedur pelayanan	3,85	96,25	0,42
3.	Kecepatan waktu pelayanan	3,79	94,75	0,42
4.	Biaya	3,85	96,25	0,42
5.	Kesesuaian pelayanan dengan produk	3,85	96,25	0,42
6.	Kompetensi dan kemampuan petugas	3,76	94	0,41
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,85	96,25	0,42
8.	Kualitas sarana dan Prasarana	3,82	95,5	0,42
9.	Penanganan pengaduan	3,79	94,75	0,42
Rata-rata Tertimbang (NILAI SKM)				3,81
Interval Konversi SKM				95,41
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				Baik

Dari kalkulasi ketiga pelayanan diatas didapatkan nilai SKM pada periode Triwulan III Tahun 2025 adalah **94,28**. Sesuai dengan kategori interval bahwa nilai tersebut berada pada interval antara 88,31 – 100,00, yang masuk dalam kategori mutu A (Sangat Baik). Dari 3 (tiga) jenis layanan yang dilakukan oleh Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut (BBPBL) Lampung terdapat paramater yang memiliki nilai terendah yaitu Biaya pada pelayanan

Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (kunjungan, PKL, magang, penelitian dan bimbingan teknis). Sehingga diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan atau peningkatan pelayanan tersebut.

3.3. Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu dilakukan intervensi strategi dengan memprioritaskan pada unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah yaitu Biaya pada pelayanan Jasa Publik Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (kunjungan, PKL, magang, penelitian dan bimbingan teknis) dengan nilai 3,52 dengan melakukan sosialisasi kembali biaya/tarif pelayanan lingkup BBPBL Lampung berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 85 Tahun 2021 dan Peraturan Menteri Keuangan No. 1 Tahun 2025 di ruang tunggu pelayanan public dan di media sosial BBPBL Lampung.

3.4. Tindak Lanjut

1. Tindak lanjut SKM TW II tahun 2025 sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu Penyelesaian	Ruang Lingkup	Hasil Tindak Lanjut	Status
1	Mengikuti Sosialisasi Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB) untuk petugas Pelayanan Pembudidayaan Ikan.	Juli 2025	Pelayanan Pembudidayaan Ikan		Selesai

Tabel 4.3.1 Daftar Petugas Pelayanan Pembudidayaan Ikan yang mengikuti Sosialisasi Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB)

No.	Nama	Sertifikat	JP
1.	Supriya, A.Pi., M.Si.		
2.	Yuwana Puja, S.Pi., M.Ling.		
3.	Emy Rusyani, S.Pi, M.Si.		
4.	Evalawati, S.P.,M.M.		
5.	Istikomah, S.ST., M.Si.		
6.	Valentina Retno Iriani, S.Si.		
7.	Hendrik Sugiarto, S.St.Pi., M.P.		
8.	Yuli Yulianti, S.Pi.		

No.	Nama	Sertifikat	JP
9.	Lucky Marzuki Nasution, S.Pi.		
10.	Tohari, S.P.		
11.	Slamet Abadi, A.Md.		
12.	Rifki Alanudin, S.Sos		

BAB III

PENUTUP

Laporan Tindak Lanjut SKM Triwulan III tahun 2025 ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut Lampung dalam melayani masyarakat atau stakeholder, dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Laporan Tindak Lanjut SKM Triwulan III tahun 2025 ini juga nantinya dapat menjadikan Balai Besar Perikanan Budi Daya Laut Lampung adalah instansi panutan dalam usaha pelayanan publik yang baik.