



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



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TRIWULAN II TAHUN 2026

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 II Tahun 2026 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.

Melalui 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 dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan ini. Sehingga 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 Juli 2026

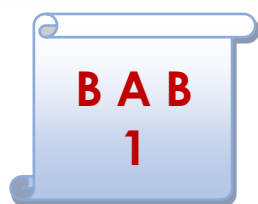
Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan
dan Lingkungan Serang



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.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1. Pelaksana SKM	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.2.1. Prosedur Pelaksanaan	7
2.2.2. Prosedur Umum.....	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	10
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	10
2.5. Penentuan Jumlah Responden	11
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	16
4.3. Tren Nilai SKM	16
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	18
5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya.....	18
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya.....	19
5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya.....	20
KESIMPULAN.....	21
LAMPIRAN.....	22
1. Kuesioner Triwulan II Tahun 2026	22
2. Hasil Pengolahan Data	24
3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM	24
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.



PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Layanan informasi publik oleh badan publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari kewajiban penyelenggara negara dalam menjamin keterbukaan informasi kepada setiap warga negara. Kedudukan aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan layanan informasi publik menjadi sangat strategis karena menentukan sejauh mana masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses. Dengan demikian, kualitas layanan informasi publik menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) sesuai dengan tujuan penyelenggaraan negara.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, ditegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh informasi publik, dan badan publik berkewajiban menyediakan, memberikan, serta menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan dengan cara yang sederhana. Kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik merupakan faktor yang sangat penting dalam mengukur keberhasilan suatu badan publik. Masyarakat sebagai pengguna layanan informasi memiliki harapan terhadap kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, komitmen seluruh aparatur dalam memberikan layanan informasi yang berkualitas sangat diperlukan guna memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Untuk mewujudkan layanan informasi publik yang berkualitas, badan publik berkewajiban melakukan evaluasi dan penilaian kinerja layanan informasi secara berkala. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan informasi publik secara berkelanjutan sehingga hak masyarakat atas informasi dapat terpenuhi secara optimal.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 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.

Survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BPKIL Serang perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implementasi standar layanan informasi publik yang telah ditetapkan. Survei ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data dan umpan balik dari masyarakat melalui pengisian kuesioner, baik secara langsung maupun melalui media elektronik yang disediakan oleh PPID BPKIL Serang.

Saat ini masyarakat semakin kritis terhadap penyelenggaraan keterbukaan informasi publik oleh badan publik. Selain tersedianya sistem layanan informasi yang mudah diakses, cepat, dan jelas, diperlukan pula sumber daya manusia yang kompeten, profesional, serta memiliki komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Perubahan pola pikir aparatur sipil negara (ASN) dari yang semula berorientasi untuk dilayani menjadi berorientasi untuk melayani harus terus ditumbuhkan dan diperkuat. Hal ini sejalan

dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan reformasi birokrasi, tata kelola pemerintahan yang baik, serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kualitas layanan informasi publik yang kurang optimal dapat disebabkan oleh rendahnya komitmen pelayanan, kurangnya pemahaman terhadap prinsip keterbukaan informasi publik, serta belum optimalnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dan penyediaan informasi. Oleh karena itu, survei kepuasan masyarakat terhadap layanan PPID menjadi salah satu instrumen penting untuk mengukur kinerja layanan informasi publik sekaligus sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 4) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 7) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 69/PERMEN-KP/2020 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 8) Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang berlaku;
- 9) Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Informasi Publik dan Pengelolaan Dokumentasi pada PPID BPKIL Serang yang berlaku.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang, serta untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan kebutuhan masyarakat dengan kualitas layanan informasi yang diberikan. Selain itu, survei ini bertujuan memberikan akses kepada pengguna atau pemohon informasi untuk memberikan penilaian, saran, masukan, maupun kritik terhadap penyelenggaraan layanan informasi publik. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan laporan ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BPKIL Serang.
- 2) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan layanan informasi publik, baik dari aspek prosedur, waktu pelayanan, kompetensi petugas, maupun sarana dan prasarana pendukung.
- 3) Untuk mengetahui kinerja petugas layanan informasi publik dalam memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Diperolehnya data dan informasi sebagai bahan evaluasi serta pertimbangan dalam pengambilan kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan informasi publik di masa yang akan datang.
- 5) Sebagai sarana partisipasi dan pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID BPKIL Serang.
- 6) Sebagai bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan keterbukaan informasi publik serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik di lingkungan BPKIL Serang.
- 7) Sebagai data dukung dalam penilaian, monitoring, dan evaluasi keterbukaan informasi publik, baik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan maupun oleh Komisi Informasi sesuai ketentuan yang berlaku.



PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap layanan Informasi Publik yang diberikan oleh BPKIL Serang kepada masyarakat dari bulan April s.d bulan Juni Tahun 2026 terhadap seluruh unsur pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada responden.

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 Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah ketentuan yang harus dipenuhi oleh pemohon informasi dalam memperoleh layanan informasi publik, baik berupa persyaratan administratif maupun persyaratan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara atau mekanisme yang harus dilalui oleh pemohon informasi untuk memperoleh layanan informasi publik, mulai dari pengajuan permohonan hingga penyampaian informasi yang diminta.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan oleh PPID untuk memproses dan memberikan layanan informasi publik kepada pemohon sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah biaya yang dikenakan kepada pemohon informasi dalam memperoleh layanan informasi publik. Pada umumnya layanan informasi publik tidak dipungut biaya, kecuali biaya penggandaan atau media penyimpanan informasi sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Produk Layanan Informasi

Produk layanan informasi adalah hasil layanan yang diterima oleh pemohon berupa informasi atau dokumen publik yang diberikan sesuai dengan permohonan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan adalah kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme petugas PPID dalam memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat.

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku petugas pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang mencerminkan kesopanan, keramahan, kepedulian, serta kesediaan membantu pemohon informasi.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah kondisi serta ketersediaan fasilitas pendukung layanan informasi publik, baik sarana fisik maupun sarana digital, yang menunjang kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara penerimaan, pengelolaan, tindak lanjut, serta penyelesaian pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat terkait layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data kuesioner dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengumpulan data secara langsung dilakukan oleh masyarakat atau pemohon informasi yang menggunakan layanan informasi publik PPID BPKIL Serang dengan mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat yang telah disediakan. Pengisian kuesioner dapat dilakukan melalui media elektronik yang tersedia pada layanan PPID maupun melalui tautan survei yang disediakan oleh PPID BPKIL Serang. Selanjutnya, pada setiap periode evaluasi, data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) direkapitulasi, diolah, dan dianalisis menggunakan perangkat lunak pengolah data, seperti Microsoft Excel, untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

Skala penilaian untuk setiap unsur layanan menggunakan rentang nilai 1 sampai dengan 4, di mana nilai 1 (satu) menunjukkan tingkat kepuasan terendah atau kategori "Tidak Puas",

nilai 2 (dua) menunjukkan kategori "Kurang Puas", nilai 3 (tiga) menunjukkan kategori "Puas", dan nilai 4 (empat) menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi atau kategori "Sangat Puas".

Hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID BPKIL Serang guna mewujudkan pelayanan informasi yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan akuntabel.

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 kuisisioner, pada tahap ini diminta masukan dari pemohon informasi.
 - 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 kuisisioner yang berisi tentang kepuasan atau ketidakpuasan *customer*
 - Kuisisioner disampaikan langsung kepada pelanggan maupun secara *offline* atau tidak langsung.

2) Penyiapan Bahan

a) Kuisisioner

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

b) Bagian dari Kuisisioner

Bagian Kuisisioner secara umum terbagi dalam :

- Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner 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 Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
2.	Prosedur Pelayanan	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

4.	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
5.	Produk Layanan Informasi	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana?
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

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

Pemohon Informasi 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 pemohon informasi atau 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 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	April 2026	3 Hari

2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	90 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	7 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan	Juni 2026	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



HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan informasi yang diperoleh yaitu 11 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 6. Jumlah Responden SKM Triwulan II berdasarkan karakteristik

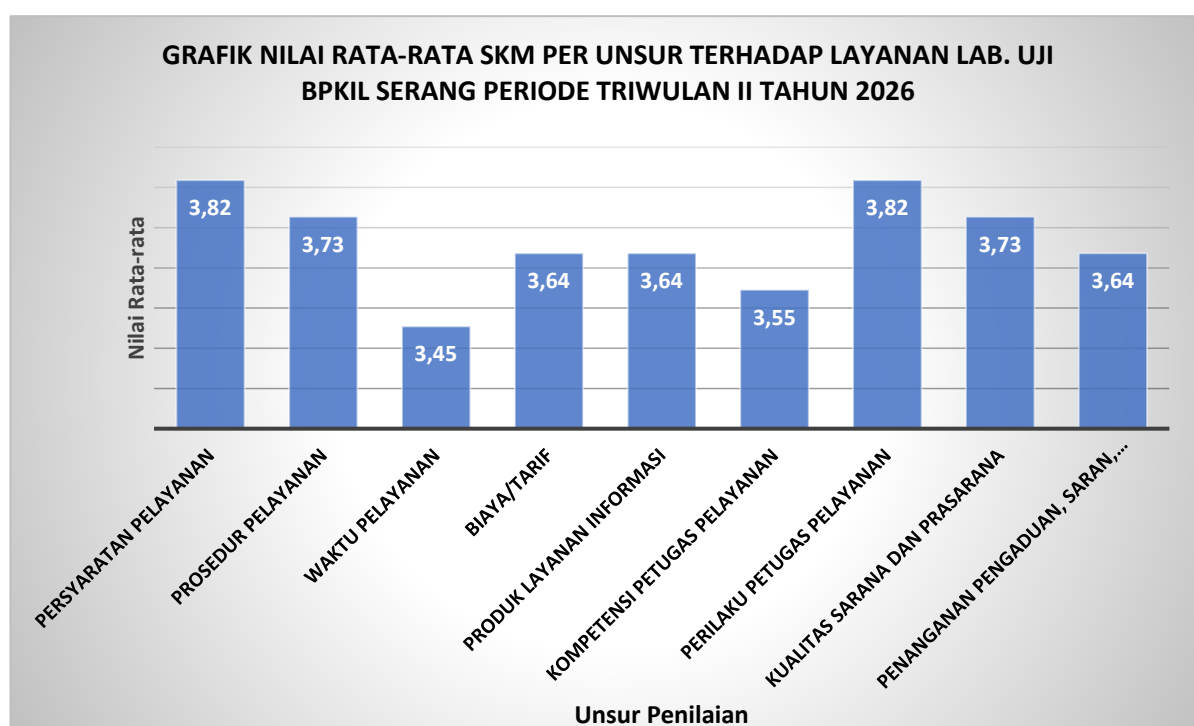
NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	4	36,36%
		PEREMPUAN	7	63,64%
2	USIA	< 25 TAHUN	0	0%
		25 s/d 45 TAHUN	8	72,73%
		45 s/d 60 TAHUN	2	18,18%
		> 60 TAHUN	1	9,09%
3	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	0	0%
		D3	0	0%
		S1	11	100%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	0	0%
		WIRAUUSAHA	11	100%
		P.UKPP	0	0%
		PELAJAR / MAHASISWA	0	0%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Berdasarkan hasil pengolahan dan perhitungan IKM terhadap layanan informasi publik PPID BPKIL Serang, diperoleh hasil sebagai berikut:

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

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	42	41	38	40	40	39	42	41	40
Jumlah Responden	11	11	11	11	11	11	11	11	11
IKM per unsur = <u>total nilai per unsur</u> jumlah responden	42/11 = 3,82	41/11 = 3,73	38/11 = 3,45	40/11 = 3,64	40/11 = 3,64	39/11 = 3,55	42/11 = 3,82	41/11 = 3,73	40/11 = 3,64
Total nilai semua unsur	42+41+38+40+40+39+42+41+40=363								
Skor SKM	91,67								



ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan BPKIL Serang pada Triwulan II Tahun 2026, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,67. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai tersebut termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh BPKIL Serang telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Nilai tersebut juga mencerminkan komitmen BPKIL Serang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, transparan, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penilaian pada masing-masing unsur pelayanan, unsur Persyaratan (U1) dan Kemudahan Penggunaan Fitur pada Aplikasi Sistem Layanan (U7) memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,82. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan pelayanan yang ditetapkan telah jelas, mudah dipahami, dan tidak menyulitkan pengguna layanan. Selain itu, aplikasi sistem layanan yang digunakan juga dinilai mudah dioperasikan, sehingga mampu mendukung proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Capaian ini mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan telah didukung oleh persyaratan yang sederhana serta pemanfaatan teknologi informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

Selanjutnya, unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2) dan Kualitas Isi/Konten Aplikasi Sistem Layanan (U8) memperoleh nilai 3,73. Hasil tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan telah dianggap cukup sederhana, jelas, dan mudah diikuti oleh pengguna layanan. Di sisi lain, informasi yang tersedia pada aplikasi sistem layanan juga dinilai telah memberikan manfaat bagi masyarakat, baik dari sisi kelengkapan maupun kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Adapun unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan (U4), Kesesuaian Produk Pelayanan (U5), serta Layanan Konsultasi dan Pengaduan (U9) masing-masing memperoleh nilai 3,64. Nilai

tersebut menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya telah merasa puas terhadap kesesuaian biaya layanan, hasil pelayanan yang diterima, serta mekanisme konsultasi dan pengaduan yang disediakan. Meskipun demikian, unsur-unsur tersebut masih memiliki ruang untuk ditingkatkan, terutama melalui penyampaian informasi yang lebih jelas mengenai ketentuan tarif pelayanan, peningkatan kualitas komunikasi kepada pengguna layanan, serta optimalisasi tindak lanjut atas konsultasi maupun pengaduan yang disampaikan masyarakat.

Sementara itu, unsur Kecepatan Respons Konten pada Aplikasi Sistem Layanan (U6) memperoleh nilai 3,55. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kecepatan akses terhadap aplikasi layanan sudah berada pada kategori baik, namun masih diperlukan upaya untuk meningkatkan performa sistem agar proses pencarian informasi, pembukaan halaman, maupun pengunduhan dokumen dapat berlangsung lebih cepat dan memberikan pengalaman layanan yang lebih optimal.

Berdasarkan hasil survei, unsur Waktu Pelayanan (U3) memperoleh nilai 3,45 dan menjadi unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Meskipun masih termasuk dalam kategori baik, hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat harapan masyarakat agar waktu penyelesaian pelayanan dapat lebih cepat dan sesuai dengan waktu yang telah diinformasikan. Oleh karena itu, unsur ini menjadi prioritas dalam penyusunan rencana tindak lanjut sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Sebagai tindak lanjut atas hasil SKM tersebut, BPKIL Serang akan melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi waktu penyelesaian layanan. Selain itu, akan dilakukan optimalisasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan koordinasi antarpetugas pelayanan, serta monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap ketepatan waktu penyelesaian layanan.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan bahwa pelayanan BPKIL Serang telah memperoleh penilaian Sangat Baik dari masyarakat. Capaian ini menjadi indikator bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan yang selama ini dilakukan telah memberikan hasil yang positif. Meskipun demikian, BPKIL Serang tetap berkomitmen untuk melaksanakan perbaikan secara berkelanjutan terhadap seluruh aspek pelayanan, khususnya pada unsur yang masih memiliki nilai relatif lebih rendah. Dengan demikian, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kinerja pelayanan, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan program

peningkatan kualitas pelayanan publik yang semakin efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Triwulan II tahun 2026, 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

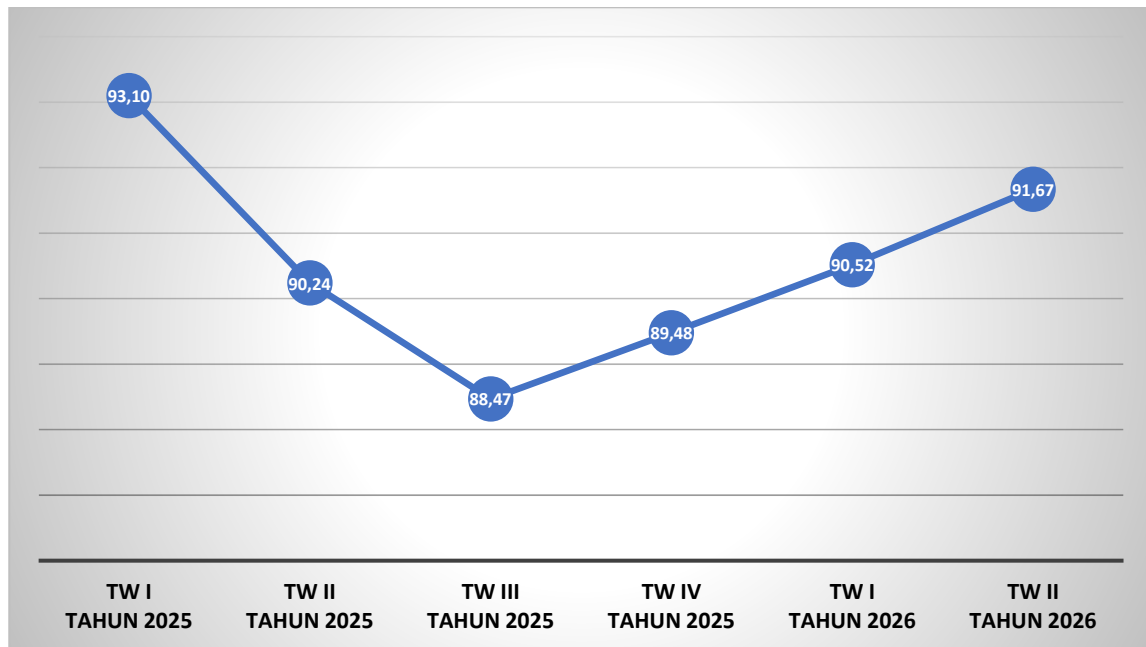
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2026	TW 2 2026	TW 3 2026	TW 4 2026	
1.	Waktu Pelayanan (U3)	Melakukan evaluasi dan optimalisasi proses pelayanan melalui penerapan SOP secara konsisten serta monitoring ketepatan waktu penyelesaian layanan agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.			V		Tim PPID 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 II Tahun 2025 sampai Triwulan II Tahun 2026



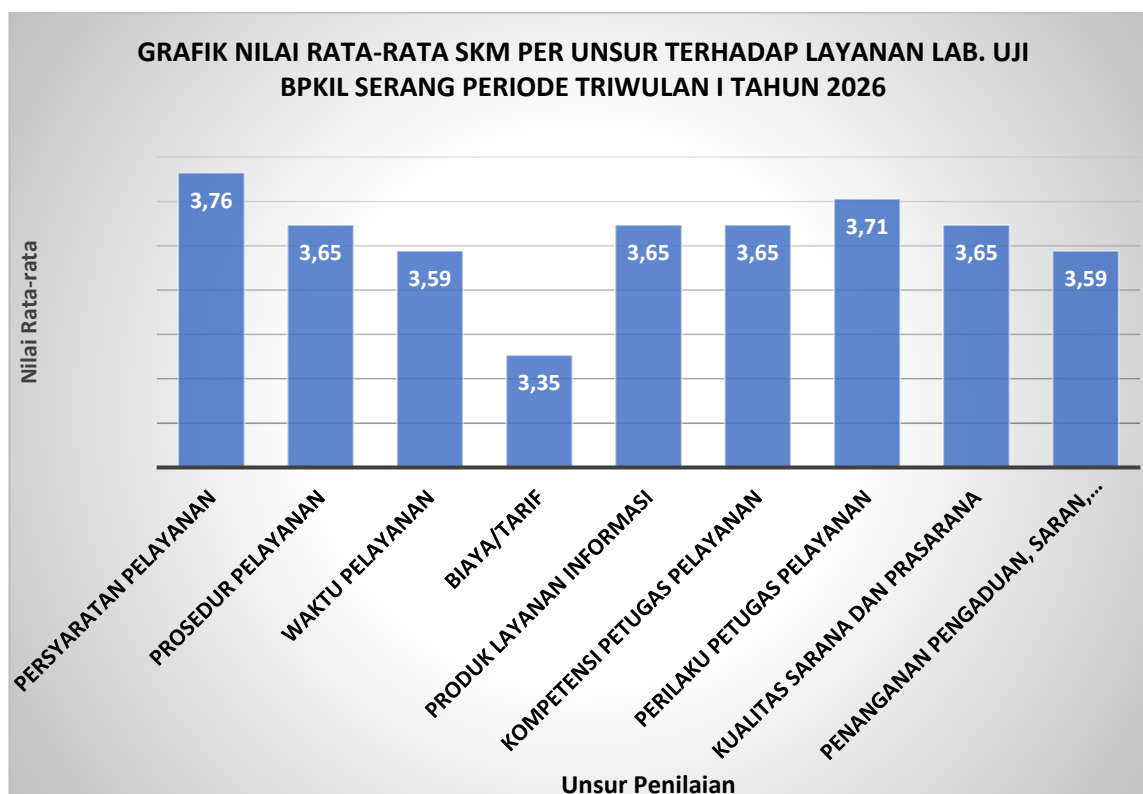


HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya

Tabel 9. Nilai Rerata SKM Triwulan I berdasarkan per unsur layanan

Aspek	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,76	3,65	3,59	3,35	3,65	3,65	3,71	3,65	3,59
Rerata IKM Unit Layanan x 25	90,52								



5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya

Tabel 10. Tabel rencana tindak lanjut SKM Triwulan I 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.	Biaya/ Tarif (U4)	Melakukan penyampaian informasi serta justifikasi kepada pengguna jasa terkait tarif pengujian yang berlaku saat ini merupakan tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) nomor 1 Tahun 2025 tentang Tarif Volatil Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Kementerian Kelautan dan perikanan		V			Tim PPID dan Tim Yanblik BPKIL Serang

5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya

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

No	Relisasi Tindak Lanjut	Deksripsi Tindak Lanjut (Mohon dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Telah Terlaksana	BPKIL Serang telah melaksanakan sosialisasi tarif pengujian kepada pengguna jasa melalui kegiatan Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan pada tanggal 20 April 2026. Dalam kegiatan tersebut disampaikan informasi dan penjelasan bahwa tarif pengujian yang berlaku telah mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 1 Tahun 2025 tentang Tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.	 	-



KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan BPKIL Serang pada Triwulan II Tahun 2026, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,67 yang termasuk dalam kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik) sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh BPKIL Serang telah memenuhi harapan masyarakat dan diselenggarakan secara profesional, transparan, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Penilaian menunjukkan bahwa unsur Persyaratan (U1) dan Kemudahan Penggunaan Fitur pada Aplikasi Sistem Layanan (U7) memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,82, yang mencerminkan kemudahan dalam memenuhi persyaratan layanan dan penggunaan aplikasi. Sementara itu, unsur Waktu Pelayanan (U3) memperoleh nilai terendah, yaitu 3,45, sehingga menjadi prioritas dalam upaya perbaikan melalui evaluasi proses pelayanan, optimalisasi penerapan SOP, serta peningkatan ketepatan waktu penyelesaian layanan.

Secara keseluruhan, hasil SKM menjadi bahan evaluasi yang penting bagi BPKIL Serang untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada unsur-unsur yang masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, pelaksanaan SKM tidak hanya menjadi alat ukur tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik agar semakin efektif, efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Triwulan II Tahun 2026

ID	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir ?	Pekerjaan	Tanggal pengisian kuisisioner	U1	U1	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Berikan saran anda untuk perkembangan kami
119178	P	25-45	S1	P.UKKP	30/06/2026	3	4	3	3	4	3	4	4	4	Mantaaaaap Semoga berkah
118649	P	46-60	S1	swasta	26/06/2026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sudah sangat baik terimakasih
118637	L	25-45	S1	swasta	25/06/2026	4	4	4	2	4	4	4	4	3	sudah sangat baik
118602	L	25-45	S1	pelajar	23/06/2026	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Lab BPKIL merupakan lab yang sangat supportif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sukses dan lancar selalu lab BPKIL
118543	P	25-45	S1	swasta	19/06/2026	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Sudah sangat baik
118542	P	46-60	S1	P.UKKP	17/06/2026	4	4	3	4	3	3	4	3	3	Terimakasih atas pelayanannya yang sangat membantu
118512	L	25-45	S1	swasta	20/05/2026	4	4	3	3	4	3	4	4	4	Terus berikan pelayanan yg terbaik buat msyarakat luas
118234	P	25-45	S1	swasta	05/05/2026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bpkil luar biasa

117294	L	>60	S1	wirausaha	29/04/2026	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sudah berjalan dengan baik
116032	P	25-45	S1	swasta	15/04/2026	4	4	4	4	3	4	4	4	4	pelayanan yang baik
116030	P	25-45	S1	swasta	06/04/2026	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sangat baik

2. Hasil Pengolahan Data

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,82
U2	Prosedur Pelayanan	3,73
U3	Waktu Pelayanan	3,45
U4	Biaya/Tarif	3,64
U5	Produk Layanan Informasi	3,64
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,55
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,82
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,73
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,64
Nilai Mutu Pelayanan		3,667
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		91,67
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Pelayanan BPKIL Serang		Sangat Baik

3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM



Gambar 1. Layanan Konsultasi Informasi terkait Pengujian Obat Ikan



Gambar 2. Pelaksanaan Kaji Ulang Manajemen dalam optimalisasi layanan informasi publik