



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

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I

TAHUN 2026



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



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 I 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 di masa 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, 7 April 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	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1. Pelaksana SKM	5
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	6
2.2.1. Prosedur Pelaksanaan	6
2.2.2. Prosedur Umum.....	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	10
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	10
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	10
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.....	14
4.3. Tren Nilai SKM.....	16
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	17
5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya.....	17
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya.....	18
5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya	19
KESIMPULAN	22
LAMPIRAN	23
1. Kuesioner Triwulan I Tahun 2026	23
2. Hasil Pengolahan Data.....	24
3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM.....	24
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	26

**B A B
1**

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparaturnya pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati konsumen adalah dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Untuk itu penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2022 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 Direktur 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.

BPKIL Serang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaiknya di bidang kesehatan ikan dan lingkungan. Penerapan metode standar cara berlaboratorium yang baik dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen mutu laboratorium (SNI-ISO 17025:2017/ISO-IEC 17025:2017). Persyaratan umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang terdokumentasi secara konsisten, didukung oleh personil yang memiliki kemampuan yang tinggi dan terlatih serta sarana dan prasarana yang memadai. Dalam rangka mendukung kebijakan mutu laboratorium uji BPKIL Serang yaitu memberikan pelayanan jasa pengujian yang profesional untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, maka laboratorium uji BPKIL Serang mempunyai kewajiban untuk memberi pelayanan yang terbaik dan prima.

Survei tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan jasa pengujian oleh Laboratorium Uji BPKIL Serang perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implementasi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan adalah dengan cara mengumpulkan data survei kepuasan pelanggan melalui pengisian kuesioner yang dilakukan baik secara langsung maupun via website *bpkil.com*.

Saat ini masyarakat semakin kritis terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Untuk selain sistem pelayanan yang mudah dan jelas, kesiapan sumberdaya manusia yang kompeten dan berkomitmen tinggi juga perlu disiapkan dengan baik. Perubahan *mindset* aparatur sipil negara (ASN) dari sifat ingin dilayani menjadi sifat melayani harus terus dipupuk. Hal ini sejalan dengan program pemerintah dalam rangka reformasi birokrasi sekaligus revolusi mental. Buruknya kinerja pelayanan publik diantaranya disebabkan tidak adanya komitmen

yang tinggi serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
- 2) Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 6) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik;
- 7) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 8) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :KEP/118/M.PAN/8/ 2004 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah;
- 9) Undang-undang tentang produk pelayanan
- 10) Peraturan Menteri PANRB No. 29 Tahun 2022 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam standar pelayanan dan pengaduan.
- 11) Peraturan Menteri PANRB No. 4 Tahun 2023 tentang perubahan atas PermenPANRB No. 29 Tahun 2022 yang terkait mekanisme pelayanan dan pengaduan.
- 12) Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik Dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang, serta untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan serta

memberikan akses kepada para pengguna layanan untuk melakukan penilaian serta memberi saran, masukan ataupun kritikan terhadap pelayanan yang dilakukan. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan laporan ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan laboratorium.
- 3) Untuk mengetahui kinerja Aparatur pelayanan laboratorium pengujian Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Pemeriksaan Penyakit Ikan dan Lingkungan Serang.
- 4) Diperolehnya data dan informasi untuk bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 5) Sebagai sarana pengawasan oleh masyarakat pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh BPKIL Serang.
- 6) Sebagai kelengkapan data dukung implementasi sistem manajemen mutu laboratorium (SNI-ISO 17025 : 2017/ ISO-IEC 17025:2017).



PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap layanan yang diberikan oleh BPKIL Serang kepada masyarakat dari bulan Januari s.d bulan Maret Tahun 2026 terhadap seluruh unsur pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan layanan jasa laboratorium.

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 Layanan

Persyaratan layanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Kemudahan Prosedur

Kemudahan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan yang disederhanakan dan efisien sehingga mudah dipahami dan diikuti oleh penerima layanan;

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Kesesuaian Biaya

Kesesuaian 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. Kesesuaian Produk

Kesesuaian produk adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kecepatan Respon

Kecepatan respon yaitu bagaimana kecepatan dalam membuka halaman, konten pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan.

7. Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas

Kemudahan fitur adalah fitur untuk melakukan pelayanan telah disajikan secara mudah dan efisien. Kemampuan petugas pelayanan publik mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan layanan yang profesional, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

8. Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi adalah interaksi dua arah antara penyelenggara layanan dan masyarakat untuk memberikan pemahaman, wawasan, dan solusi atas permasalahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan secara langsung maupun tidak langsung.

9. Kualitas Isi/Sarana

Kualitas isi/sarana merupakan dukungan fisik dan nonfisik yang digunakan untuk menunjang kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data kuesioner dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengumpulan data secara langsung yaitu ketika *stakeholder* dalam hal ini adalah pengguna jasa yang langsung berhubungan dengan BPKIL Serang, mengisi kuesioner baik melalui aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat pada perangkat pengolah data di loket pelayanan ataupun dengan metode pengisian secara langsung melalui tautan s.id/BPKIL_SKM1. Selanjutnya setiap triwulan, rekapan data SKM di website diunduh untuk dihitung dan dievaluasi menggunakan pengolah data dengan program *Microsoft Excel*. Skala Penilaian setiap unsur bernilai 1 - 4, dimana nilai 1 (satu) merupakan nilai batas minimal atau Mutu Pelayanan “**TIDAK PUAS**” dan Nilai Maksimal yaitu 4 (empat) dengan nilai batas maksimal atau Mutu Pelayanan “**SANGAT PUAS**”.

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 customer.
- 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 kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b) Bagian dari Kuisisioner

Bagian Kuesioner secara umum terbagi dalam :

- Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner 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 Layanan	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
2.	Kemudahan Prosedur	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
3.	Waktu penyelesaian	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
4.	Kesesuaian Biaya	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
5.	Kesesuaian Produk	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
6.	Kecepatan Respon	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan?
7.	Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku /kemampuan petugas pelayanan?
8.	Layanan Konsultasi	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana

		pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
9.	Kualitas Isi/Sarana	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit?

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

Pelanggan 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 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 melalui tautan https://s.id/BPKIL_SKM1 untuk layanan pengujian laboratorium dan melalui tautan https://s.id/BPKIL_SKM2 untuk layanan uji profesiensi. Pengisian dapat dilakukan 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	Januari 2026	3 Hari
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	90 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	7 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan	April 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
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

**B A B
III**

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 35 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 6. Jumlah Responden SKM Triwulan I berdasarkan karakteristik

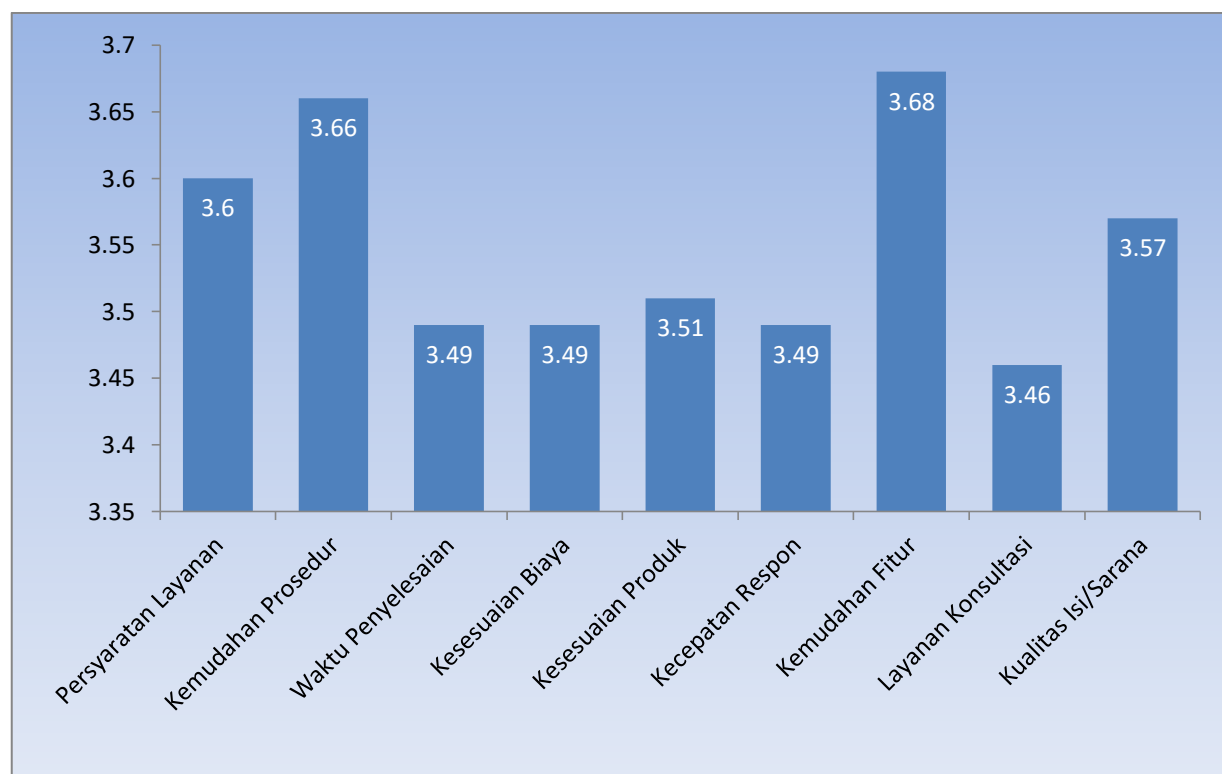
NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	12	34.28%
		PEREMPUAN	23	65.72%
2	USIA	< 25 TAHUN	2	5.71%
		25 s/d 45 TAHUN	28	80%
		45 s/d 60 TAHUN	5	14.29%
		> 60 TAHUN	0	0%
3	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	0	0%
		D3	2	5.71%
		S1	26	74.29%
		S2	7	20%
		S3	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	6	17.14%
		TNI/POLRI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	17	48.57%
		WIRAUSAHA	4	11.43%
		P.UKPP	8	22.86%
		PELAJAR / MAHASISWA	0	0%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) (nama di grafiknya dibenerin dulu sesuai sama yang diatas)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi satu pintu yang telah disediakan oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan melalui Tools Survei Kepuasan Masyarakat (Susan KKP) dan diperoleh hasil sebagai berikut:

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

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	126	128	122	122	123	122	129	121	125
Jumlah Responden	35	35	35	35	35	35	35	35	35
IKM per unsur = <u>total nilai per unsur</u> jumlah responden	$126/35=$ 3.6	$128/35=$ 3.66	$122/35=$ 3.49	$122/35=$ 3.49	$123/35=$ 3.51	$122/35=$ 3.49	$129/35=$ 3.68	$121/35=$ 3.46	$125/35=$ 3.57
Total nilai semua unsur	126+128+122+122+123+122+129+121+125=1118								
Skor SKM	88.73								





ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

a. Tabel 8 Analisa Kelebihan Unsur Layanan

No	Unsur	Hasil	Analisa
1	Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas (U7)	3,68	a. Petugas Responsif, dalam memberikan pengguna bantuan sehingga tidak menimbulkan hambatan yang berarti selama proses pelayanan, b. Laboratorium memiliki Aplikasi yang mudah diakses untuk pengguna layanan.

b.

b. Tabel 9 Analisa Kelemahan Unsur Layanan

No	Unsur	Hasil	Analisa
1	Layanan Konsultasi (U8)	3,46	a. Masih terbatasnya akses pengguna dalam memperoleh informasi secara langsung maupun tidak langsung, serta belum optimalnya ketersediaan petugas khusus yang menangani konsultasi secara responsif dan komprehensif, b. Pemahaman teknis antara pengguna layanan dan petugas juga dapat menyebabkan informasi yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna layanan.
2	Waktu Penyelesaian (U3)	3,49	a. Proses layanan yang melibatkan beberapa tahapan teknis pengujian yang membutuhkan waktu tertentu sesuai standar metode pengujian, sehingga waktu penyelesaian menjadi lebih lama dibandingkan ekspektasi pengguna layanan, b. Jumlah sampel yang meningkat,

			keterbatasan sumber daya manusia, serta proses administrasi yang masih memerlukan koordinasi antar unit turut mempengaruhi lamanya waktu penyelesaian layanan.
3	Kecepatan Respon (U6)	3,49	a. Belum optimalnya sistem pemantauan permintaan layanan yang masuk melalui berbagai kanal komunikasi, seperti email, telepon, maupun aplikasi layanan, b. Keterbatasan petugas yang menangani layanan secara bersamaan dengan tugas teknis lainnya juga dapat mempengaruhi kecepatan respon terhadap pertanyaan, konsultasi, maupun permintaan layanan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Triwulan I tahun 2025, 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 terendah.

Tabel 8. Rencana tindak lanjut pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/kegiatan	Waktu				
			TW 1 2026	TW 2 2026	TW 3 2026	TW 4 2026	
1	Layanan konsultasi (U8)	a. Menyediakan berbagai kanal konsultasi yang mudah diakses seperti WhatsApp layanan, email resmi, dan fitur konsultasi pada aplikasi/website. b. Menyusun FAQ (Frequently Asked Questions) dan panduan layanan untuk membantu pengguna memperoleh informasi secara mandiri.					Manajemen Laboratorium dan Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang

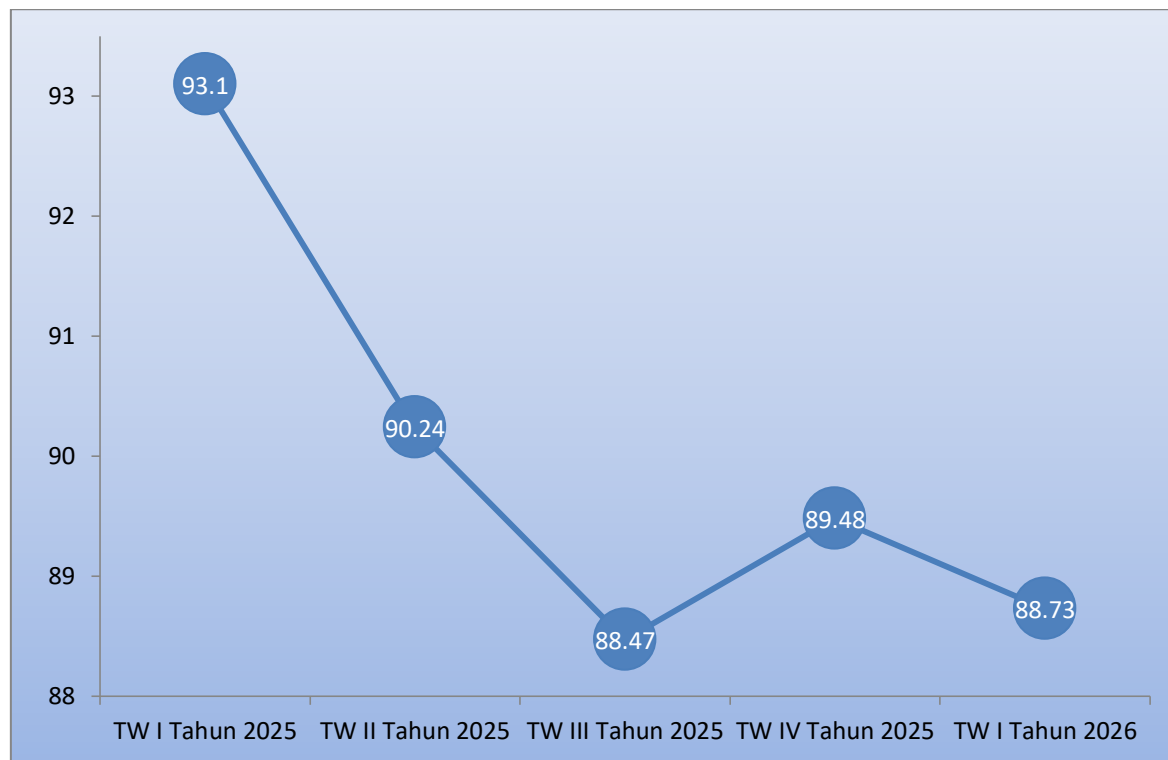
2	Waktu penyelesaian (U3)	a. Mengoptimalkan penggunaan sistem digital atau aplikasi layanan untuk mempercepat proses administrasi dan monitoring. b. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap capaian waktu penyelesaian layanan.					Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang
3	Kecepatan respon (U6)	a. Menetapkan standar waktu respon layanan (misalnya maksimal 1x24 jam). b. Menunjuk petugas khusus yang bertanggung jawab dalam memantau dan merespon setiap permintaan layanan. c. Mengoptimalkan penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp, email, dan aplikasi layanan untuk meningkatkan kecepatan respon.					Tim Klarifikasi Obat Ikan dan Tim Pelayanan Publik 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 I Tahun 2025 sampai Triwulan I Tahun 2026





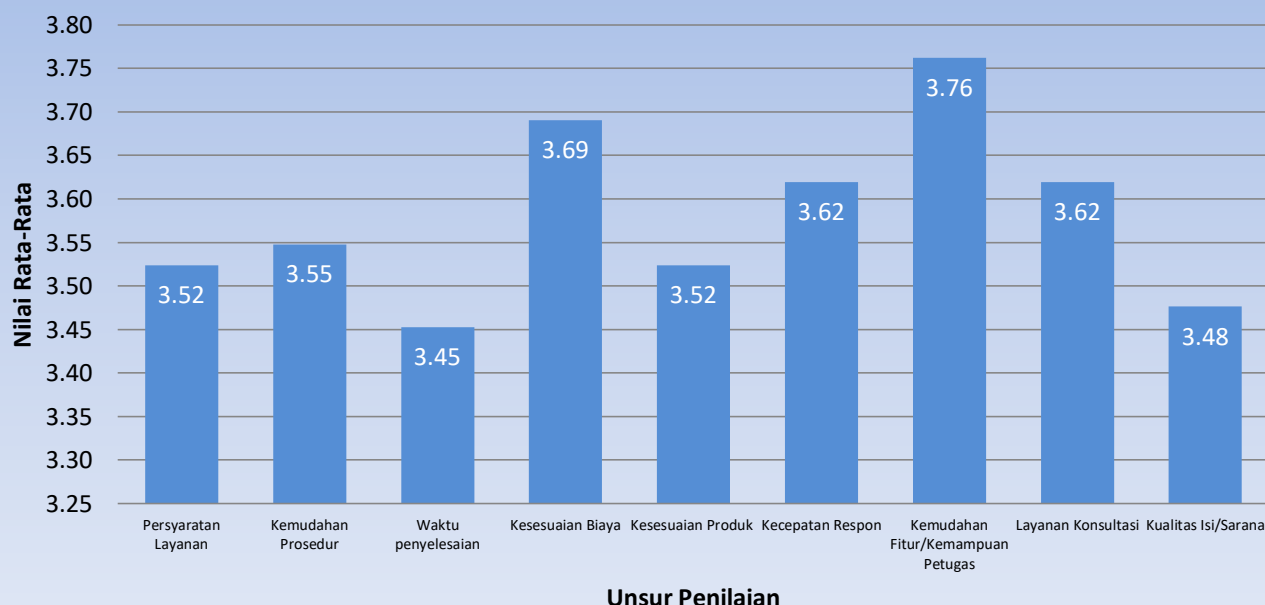
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya

Tabel 9. Nilai Rerata SKM Triwulan IV Tahun 2025 berdasarkan per unsur layanan

Aspek	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.52	3.55	3.45	3.69	3.52	3.62	3.76	3.62	3.48
Katgeori	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Rerata IKM Unit Layanan x 25	89.48								

GRAFIK NILAI RATA-RATA SKM PER UNSUR TERHADAP LAYANAN LAB UJI BPKIL SERANG PEPERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2025



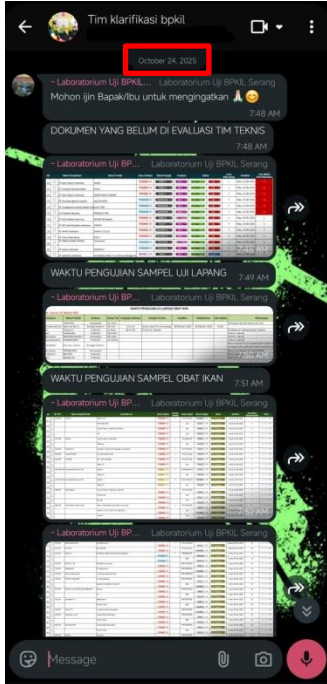
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya

Tabel 10. Tabel rencana tindaklanjut SKM Triwulan IV berdasarkan per unsur layanan

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2026	TW 2 2026	TW 3 2026	TW 4 2026	
1.	Waktu penyelesaian (U3)	c. Membuat daftar pengujian yang belum selesai atau hampir mencapai deadline setiap minggu. d. Manajemen Laboratorium akan melakukan kaji ulang manajemen untuk mengevaluasi ketidaksesuaian waktu penyelesaian pengujian.	V				Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang
2.	Kualitas isi/sarana (U9)	Melakukan evaluasi kepuasan penggunaan layanan terkait kualitas informasi dan hasil layanan.	V				Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang
3.	Persyaratan layanan (U1)	Untuk Produk daftar ulang, pengujian harus dilakukan kembali sesuai regulasi obat ikan. Hal ini untuk memastikan formula tetap tidak berubah.	V				Tim Pelayanan Publik BPKIL Serang

5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Deksripsi Tindak Lanjut (Mohon dijabarkan)	Dokumen Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Membuat daftar pengujian dan Evaluasi ketidaksesuaian waktu penyelesaian pengujian.	a. Membuat daftar pengujian yang belum selesai atau hampir mencapai deadline setiap minggu. b. Manajemen Laboratorium akan melakukan kaji ulang manajemen untuk mengevaluasi ketidaksesuaian waktu penyelesaian pengujian	Petugas Administrasi menginfokan ke analis mengenai daftar pengujian yang belum selesai atau hampir mencapai deadline setiap minggu. Hal ini dilakukan agar analis mengetahui sampel mana yang harus diprioritaskan untuk dikerjakan. 	-

Daftar pengujian yang harus dikerjakan

No	Nama Perusahaan	Nama Produk	Jenis Sediaan	Nama Penguji	Evaluasi	Status	Lama (dari sampel)	Deadline	Lama (dari Kaji)
60			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 22 Okt 2025	3
61			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 22 Okt 2025	3
62			PRB-1	Edisi Y	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 22 Okt 2025	3
73			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 22 Okt 2025	3
74			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 22 Okt 2025	3
75			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 22 Okt 2025	3
76			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 22 Okt 2025	3
77			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 29 Okt 2025	3
78			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 29 Okt 2025	3
79			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 29 Okt 2025	3
80			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 29 Okt 2025	3
81			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 29 Okt 2025	3
82			PRB-1	Edisi S	Co-1	Belum selesai	3	Rabu, 29 Okt 2025	3

Kaji Ulang manajemen dalam rangka mengevaluasi ketidaksesuaian waktu penyelesaian pengujian. Kaji ulang dilakukan bersama personil laboratorium serta kepala balai.

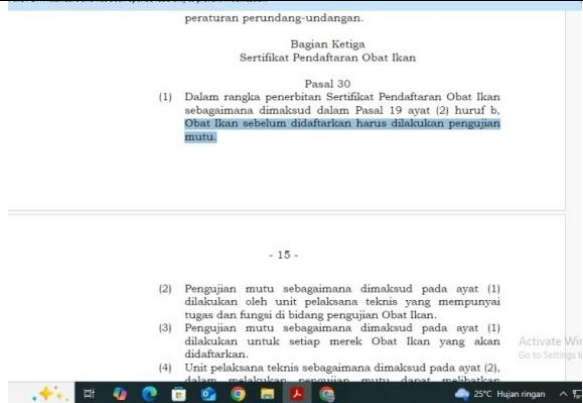




2.	Melakukan evaluasi kepuasan penggunaan layanan terkait kualitas informasi dan hasil layanan.	BPKIL Serang melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan kualitas informasi dan hasil layanan yang telah dilakukan melalui google form.	Informasi mengenai jenis pelayanan yang tersedia di BPKIL disampaikan secara jelas dan mudah dipahami. 55 responses Informasi terkait persyaratan pengajuan pelayanan/pengujian disampaikan secara lengkap dan tidak membingungkan. 55 responses Informasi mengenai prosedur dan alur pelayanan di BPKIL mudah diakses dan dipahami. 55 responses Informasi mengenai biaya dan waktu penyelesaian pelayanan disampaikan secara transparan. 55 responses
----	--	---	--

			Petugas BPKIL memberikan penjelasan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. 55 responses <table><tr><th>Rating</th><th>Count</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>1</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>4</td><td>24</td><td>43.6%</td></tr><tr><td>5</td><td>31</td><td>56.4%</td></tr></table> Copy chart Hasil pelayanan/pengujian yang saya terima sesuai dengan kebutuhan dan harapan saya. 55 responses <table><tr><th>Rating</th><th>Count</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>1</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>4</td><td>27</td><td>49.1%</td></tr><tr><td>5</td><td>28</td><td>50.9%</td></tr></table> Copy chart Hasil pelayanan diberikan tepat waktu sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. 55 responses <table><tr><th>Rating</th><th>Count</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>1</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>4</td><td>29</td><td>52.7%</td></tr><tr><td>5</td><td>26</td><td>47.3%</td></tr></table> Copy chart Laporan atau hasil pengujian yang diterima disajikan secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami. 55 responses <table><tr><th>Rating</th><th>Count</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>1</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>4</td><td>33</td><td>60%</td></tr><tr><td>5</td><td>22</td><td>40%</td></tr></table> Copy chart	Rating	Count	Percentage	1	0	0%	2	0	0%	3	0	0%	4	24	43.6%	5	31	56.4%	Rating	Count	Percentage	1	0	0%	2	0	0%	3	0	0%	4	27	49.1%	5	28	50.9%	Rating	Count	Percentage	1	0	0%	2	0	0%	3	0	0%	4	29	52.7%	5	26	47.3%	Rating	Count	Percentage	1	0	0%	2	0	0%	3	0	0%	4	33	60%	5	22	40%	
Rating	Count	Percentage																																																																										
1	0	0%																																																																										
2	0	0%																																																																										
3	0	0%																																																																										
4	24	43.6%																																																																										
5	31	56.4%																																																																										
Rating	Count	Percentage																																																																										
1	0	0%																																																																										
2	0	0%																																																																										
3	0	0%																																																																										
4	27	49.1%																																																																										
5	28	50.9%																																																																										
Rating	Count	Percentage																																																																										
1	0	0%																																																																										
2	0	0%																																																																										
3	0	0%																																																																										
4	29	52.7%																																																																										
5	26	47.3%																																																																										
Rating	Count	Percentage																																																																										
1	0	0%																																																																										
2	0	0%																																																																										
3	0	0%																																																																										
4	33	60%																																																																										
5	22	40%																																																																										

			Hasil pelayanan BPKIL memiliki tingkat akurasi dan dapat dipercaya. 55 responses <table><tr><th>Rating</th><th>Count</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>1</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>4</td><td>27</td><td>49.1%</td></tr><tr><td>5</td><td>28</td><td>50.9%</td></tr></table> Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap kualitas informasi dan hasil pelayanan yang diberikan oleh BPKIL. 55 responses <table><tr><th>Rating</th><th>Count</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>1</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>4</td><td>26</td><td>47.3%</td></tr><tr><td>5</td><td>29</td><td>52.7%</td></tr></table> Dari hasil evaluasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BPKIL Serang sudah meningkat dibandingkan pelayanan sebelumnya dengan nilai rata-rata tiap aspek nya 4,53.	Rating	Count	Percentage	1	0	0%	2	0	0%	3	0	0%	4	27	49.1%	5	28	50.9%	Rating	Count	Percentage	1	0	0%	2	0	0%	3	0	0%	4	26	47.3%	5	29	52.7%	
Rating	Count	Percentage																																						
1	0	0%																																						
2	0	0%																																						
3	0	0%																																						
4	27	49.1%																																						
5	28	50.9%																																						
Rating	Count	Percentage																																						
1	0	0%																																						
2	0	0%																																						
3	0	0%																																						
4	26	47.3%																																						
5	29	52.7%																																						
3.	Untuk Produk daftar ulang, pengujian harus dilakukan kembali sesuai regulasi obat ikan. Hal ini untuk memastikan formula tetap tidak berubah.	Pasal 30 Permen KP no 19 tahun 2024, disebutkan "Obat Ikan sebelum didaftarkan harus dilakukan pengujian mutu." baik itu pendaftaran awal, maupun pendaftaran ulang, diperlakukan sama.																																						

		Jadi jika ingin mendapatkan nomor registrasi, harus dilakukan uji mutu	 peraturan perundang-undangan. Bagian Ketiga Sertifikat Pendaftaran Obat Ikan Pasal 30 (1) Dalam rangka penerbitan Sertifikat Pendaftaran Obat Ikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf b, Obat Ikan sebelum didaftarkan harus dilakukan pengujian mutu. - 15 - (2) Pengujian mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh unit pelaksana teknis yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang pengujian Obat Ikan. (3) Pengujian mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk setiap merek Obat Ikan yang akan didaftarkan. (4) Unit pelaksana teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dalam melakukan pengujian mutu, dapat melibatkan	
--	--	--	--	--

**BAB
VI**

KESIMPULAN

1. Nilai rerata indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di laboratorium uji BPKIL Serang periode Triwulan I Tahun 2026 sebesar **88,73** dengan persepsi **Sangat Baik / Sangat Puas**
2. Unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah Layanan Konsultasi (U8) dengan nilai 3,46; Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,49; serta Kecepatan Respon (U6) dengan nilai 3,49.
3. Unsur dengan nilai tertinggi memperoleh nilai yaitu unsur Kemudahan fitur/kemampuan petugas (U7).
4. Telah dilaksanakan realisasi tindaklanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada rencana tindaklanjut triwulan sebelumnya.
5. Dalam menghitung indeks kepuasan pelanggan, BPKIL melakukan pertanyaan yang mewakili penilaian dari 9 variabel yang akan membentuk nilai kepuasan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Triwulan I Tahun 2026

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_UPP	Nama_Layanan	Kelompok_layanan	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_Layanan_sts
174529	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S2	P.UKKP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat baik sekali	118.99.99.22-20260330-152357	3/30/2026 15:29	Kepmen 20/2025
173218	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S2	P.UKKP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga dapat dipertahankan	182.64.46-20260326-102336	3/26/2026 10:29	Kepmen 20/2025
172699	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	good good good	180.252.228.123-20260317-142133	3/17/2026 14:39	Kepmen 20/2025
172659	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	good baik respon sif	180.252.228.123-20260317-111959	3/17/2026 11:25	Kepmen 20/2025
172200	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		P	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon untuk membuat pelatihan rutin baik online maupun offline untuk pengujian obat ikan tiap	66.96.251.26-20260313-110906	3/13/2026 11:15	Kepmen 20/2025

																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													</
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

																						310-131105			
170866	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	<25	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih Bapak Ibu layanan BPKI L	114.8.206.194-20260309-100144	3/9/2026 10:07	Kepmen 20/2025
168748	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik sekali	36.95.216.98-20260226-124348	2/26/2026 12:50	Kepmen 20/2025
167621	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga dipertahankan konsistensinya karena pelayanannya sudah sangat baik	103.36.11.214-20260219-151128	2/19/2026 15:19	Kepmen 20/2025
167189	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	Pelayanannya petugas sangat baik	110.139.19.55-20260213-162639	2/13/2026 16:32	Kepmen 20/2025
164892	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanannya secara umum sudah baik	103.111.83.50-20260129-095623	1/29/2026 10:02	Kepmen 20/2025
163763	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		P	P	46-60	D3	wirausaha	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	sangat puas pelayannya	37.39.181.197-20260126-180856	1/26/2026 18:16	Kepmen 20/2025
163726	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	46-60	S1	swasta	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	terima kasih atas supportnya	157.66.36.150-20260126-135820	1/26/2026 14:04	Kepmen 20/2025
163701	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sudah dilakukan dengan baik	114.8.215.8-20260126-112201	1/26/2026 11:27	Kepmen 20/2025

16368 2	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	46-60	S1	pns	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	Terus menin gkatkan pelaya nan	103.179.214.58-20260126-093003	1/26/2026 9:53	Kepm en 20/2025
16368 0	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk waktu pengujian sampel sebaik nya di buat lebih cepat lagi, sehingga bisa bersai ng denga n lab swasta yang penguj iannya lebih cepat	103.144.175.101-20260126-094127	1/26/2026 9:49	Kepm en 20/2025
16367 7	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	L	25-45	S2	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingk atkan terus pelaya nan	114.8.196.90-20260126-093553	1/26/2026 9:42	Kepm en 20/2025
16365 9	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	pns	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	dperta hanka n pelaya nan yang sdh sangt baik dan kl bisa diting katkan lagi	114.8.201.155-20260126-091423	1/26/2026 9:22	Kepm en 20/2025
16365 0	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		P	P	25-45	D3	pns	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Pelaya nan prima sudah dilaku kan	103.105.55.86-20260126-090359	1/26/2026 9:12	Kepm en 20/2025
16364 8	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		P	L	25-45	S2	pns	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Sangat baik dan mmua skan	125.161.66.6-20260126-090509	1/26/2026 9:12	Kepm en 20/2025

16364 3	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		P	L	25-45	S2	pns	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1. Layan an WA untuk konsul tasi dan penga duan dipert ahank an (sanga tlah baik) 2. Kecek atan dan keram ahan securit y di balai dan petuga s yang menan gani WA dan Labor an ini juga dipert ahank an (sanga t Baik) jangan sampa i menur un perfor manya	112.2 15.21 9.8- 20260 126- 08580 6	1/26/20 26 9:06	Kepm en 20/20 25
16363 6	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		P	L	25-45	S2	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BPKI L Selalu terbai k	182.3. 43.24 6- 20260 126- 08543 3	1/26/20 26 9:01	Kepm en 20/20 25
16363 3	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		P	L	46-60	S1	wirausa ha	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	Selam a ini sdh oke Smog a kedep annya lebih dan lebih lg	110.1 37.24 6.80- 20260 126- 08404 0	1/26/20 26 8:54	Kepm en 20/20 25
16363 2	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	L	25-45	S1	P.UKK P	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Pelaya nan yg ramah	140.2 13.13 2.100 -	1/26/20 26 8:46	Kepm en 20/20 25

																						20260126-083926			
163631	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	L	25-45	S1	swasta	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Bermutu, berintegritas, cepat	114.4.213.11-20260126-083738	1/26/2026 8:45	Kepmen 20/2025
162846	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Proses pengajaran melalui sistem Smart Prima sudah baik	182.0.206.101-20260115-141713	1/15/2026 14:24	Kepmen 20/2025
162740	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Dipertahankan yang sudah baik	114.5.111.10-20260115-085704	1/15/2026 9:04	Kepmen 20/2025
162313	1	2026	djpb	Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang	Laporan hasil uji laboratorium		K	P	25-45	S1	P.UKKP	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Diberikan waktu dan estimasi waktu untuk masing-masing tahapan. sehingga kami bisa tau kapan selesai nya dan kami bisa menginformasikan juga ke atasan kami setiap tahapannya.	118.137.84.136-20260109-082847	1/9/2026 8:36	Kepmen 20/2025

2. Hasil Pengolahan Data

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Layanan	3,60
U2	Kemudahan Prosedur	3,66
U3	Waktu Penyelesaian	3,49
U4	Kesesuaian Biaya	3,49
U5	Kesesuaian Produk	3,51
U6	kecepatan respon	3,49
U7	Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	3,68
U8	Layanan konsultasi	3,46
U9	Kualitas isi/konten	3,57
Nilai Mutu Pelayanan		3,55
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		88,73
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Pelayanan BPKIL Serang		Sangat Baik

3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM



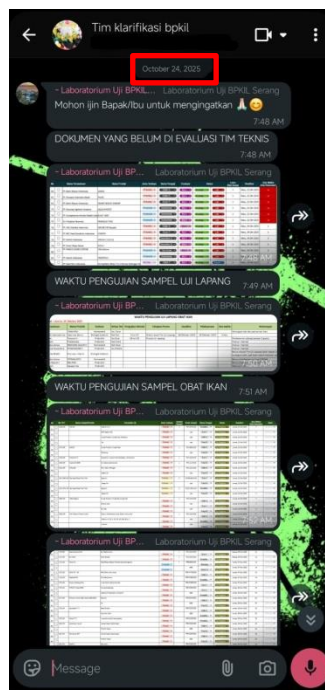
Gambar 1. Layanan Konsultasi Pengujian Obat Ikan



Gambar 2. Layanan Penerimaan Sampel Uji

4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukkan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut)

Petugas Administrasi menginfokan ke analis mengenai daftar pengujian yang belum selesai atau hampir mencapai deadline setiap minggu. Hal ini dilakukan agar analis mengetahui sampel mana yang harus diprioritaskan untuk dikerjakan.



Daftar pengujian yang harus dikerjakan

No	Nama Perusahaan	Nama Produk	Jenis Sediaan	Nama Penguji	Evaluasi	Status	Lama (Hari kerja)	Deadline	Sisa Waktu (Hari Kalender)
60			Premiks	Didik S.	Ke-1	In prog.	3	Rabu, 22 Okt 2025	-2
61			Premiks	Didik S.	Ke-1	In prog.	3	Rabu, 22 Okt 2025	-3
62			Premiks	Ezra Y.	Ke-1	In prog.	3	Rabu, 22 Okt 2025	-2
73			Probiotik	Suherman	Ke-1	In prog.	3	Rabu, 22 Okt 2025	-2
74			Probiotik	Suherman	Ke-1	In prog.	3	Rabu, 22 Okt 2025	-2
75			Probiotik	Suherman	Ke-2	In prog.	3	Rabu, 22 Okt 2025	-2
76			Premiks	Didik S.	Ke-4	In prog.	3	Rabu, 29 Okt 2025	5
77			Premiks	Ezra Y.	Ke-1	In prog.	3	Rabu, 29 Okt 2025	5
78			Premiks	Swastika D.	Ke-1	In prog.	3	Rabu, 29 Okt 2025	5
79			Premiks	Swastika D.	Ke-2	In prog.	3	Rabu, 29 Okt 2025	5
80			Probiotik	Yan Evan	Ke-4	In prog.	3	Rabu, 29 Okt 2025	5
81			Probiotik	Suherman	Ke-1	In prog.	3	Rabu, 29 Okt 2025	5
82			Kit Dia.	Toha T	Ke-1	In prog.	3	Rabu, 29 Okt 2025	5

Kaji Ulang manajemen dalam rangka mengevaluasi ketidaksesuaian waktu penyelesaian pengujian. Kaji ulang dilakukan bersama personil laboratorium serta kepala balai.

