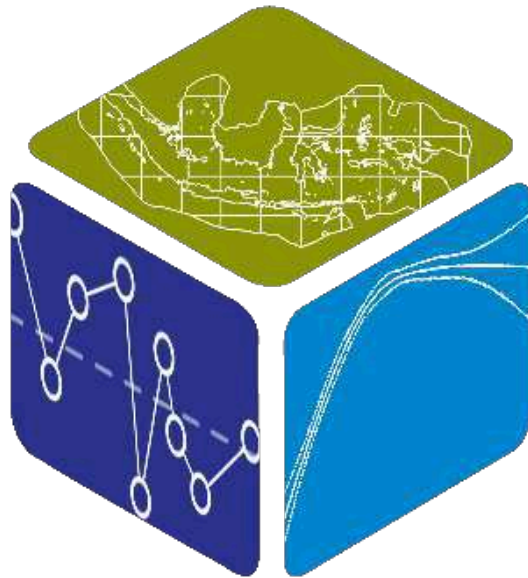


**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER II**



**BALAI PENGELOLAAN INFORMASI SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN  
PUSAT DATA DAN INFORMASI  
SEKRETARIAT JENDERAL  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

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

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

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

Jembrana, 6 Januari 2026

Kepala Balai Pengelolaan Informasi Sumber  
Daya Kelautan dan Perikanan,



**Ditandatangani  
Secara Elektronik**

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

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I.....	4
PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II.....	7
PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
2.1 Pelaksana SKM.....	7
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	9
BAB III.....	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	10
3.1 Hasil Pengolah SKM Triwulan III.....	10
3.2 Hasil Pengolah SKM Triwulan IV.....	11
BAB IV.....	13
ANALISIS HASIL SKM.....	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Trend Nilai.....	16
BAB V.....	18
HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA.....	18
5.1 Tindak Lanjut atas SKM Periode Semester I 2025.....	18
5.2 Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan III 2025.....	22
BAB VI.....	26
KESIMPULAN.....	26
LAMPIRAN.....	27
1. Kuesioner.....	27
2. Hasil Olah Data Triwulan III dan IV.....	28

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta, adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Pengelolaan Infromasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan, sehingga

kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima, maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan;
6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan Pengujian Kualitas Air yang telah diberikan oleh Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM, yaitu:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan SKM, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan adalah tim Layanan Laboratorium Kualitas Perairan.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Penyampaian angket/kuesioner survei kepada responden dilakukan secara daring (online). Kuesioner formulir daring diakses melalui laman Survei Kepuasan Kementerian Kelautan dan Perikanan (SUSAN KKP) pada alamat situs: <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/193>. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan, yaitu:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme, dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** 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** adalah kemampuan petugas atau sistem layanan dalam memberikan tanggapan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur terhadap permintaan, pertanyaan, atau keluhan pengguna layanan;
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana.** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara otomatis melalui akun BPISDKP pada laman Survei Kepuasan Kementerian Kelautan dan Perikanan (SUSAN KKP). Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui tautan <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/193>, berdasarkan imbauan dari unit pelayanan terkait sehingga responden dapat berpartisipasi secara aktif dalam pengisian survei.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II dilaksanakan selama 6 (enam) bulan, terhitung sejak bulan Juli hingga Desember, yang meliputi tahapan persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis hasil, serta penyusunan dan pelaporan hasil survei. Penyesuaian jumlah hari kerja dilakukan dengan mempertimbangkan pelaksanaan kegiatan secara periodik dan berkelanjutan selama periode tersebut.

Tabel 1. Rentang Waktu Pelaksanaan

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli	5
2	Pengumpulan Data triwulan III	Juli – September	50
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil triwulan III	September	5
4	Pengumpulan Data triwulan IV	Oktober – Desember	50
5	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	5
6	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025 - Januari 2026	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

BPISDKP pada tahun 2025 secara resmi telah melaksanakan dan melaporkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode semester II. Pada triwulan III, jumlah responden yang berpartisipasi dalam pengisian survei tercatat sebanyak 2 (dua) orang. Sedangkan jumlah responden pada IV yang berpartisipasi dalam pengisian survei tercatat sebanyak 9 (sembilan) orang. Meskipun jumlah responden masih terbatas, data yang terkumpul tetap menjadi dasar evaluasi untuk menilai persepsi penerima layanan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan pada periode survei berikutnya.

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Hasil Pengolah SKM Triwulan III

#### a) Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh, yaitu 2 (dua) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Detail Karakteristik Responden Triwulan III

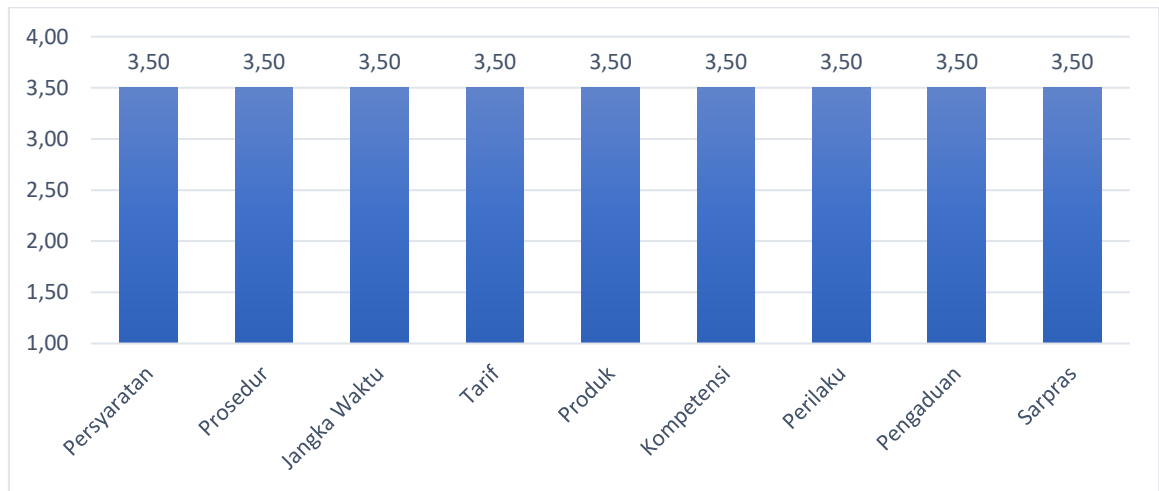
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki	1
		Perempuan	1
2	Pendidikan	S1	2
3	Pekerjaan	Swasta	1
		Wirausaha	1

#### b) Jumlah Responden SKM Triwulan III

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan menggunakan aplikasi **SUSAN KKP** <https://ptsp.kkp.go.id/skm>, yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi data serta hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III dan diperoleh hasil, sebagai berikut:

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>SKM</b>	<b>87,50 (B Baik)</b>								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Triwulan III

### 3.2 Hasil Pengolah SKM Triwulan IV

#### a) Jumlah Responden

Hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh, yaitu 9 (sembilan) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Detail Karakteristik Responden Triwulan IV

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki	4
		Perempuan	5
2	Pendidikan	SMA	1
		S1	7
		S2	0
		S3	1
3	Pekerjaan	Pns	3
		Swasta	5
		Pelajar	1

**b) Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan menggunakan aplikasi **SUSAN KKP** <https://ptsp.kkp.go.id/skm>, yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi data serta hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV dan diperoleh hasil, sebagai berikut:

Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.89	4.00	3.67	3.89	3.78	3.78	3.78	3.78	4.00
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>SKM</b>	<b>95.99 (A Sangat Baik)</b>								



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Triwulan IV

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

##### **a) SKM Triwulan III**

BPISDKP pada tahun 2025 telah melaksanakan dan melaporkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan III dengan total 2 (dua) responden. Jumlah responden yang sangat terbatas ini berpengaruh signifikan terhadap kualitas data, sehingga hasil survei tidak sepenuhnya merepresentasikan tingkat kepuasan seluruh pengguna layanan.

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

- 1) Nilai IKM Seragam pada angka 3,50. Seluruh unsur layanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu, tarif, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarpras memperoleh nilai 3,50. Keseragaman ini lebih menggambarkan terbatasnya variasi penilaian akibat jumlah responden yang sedikit, bukan menunjukkan kualitas layanan yang sepenuhnya stabil;
- 2) Hasil penilaian memiliki keterbatasan karena persepsi dari jumlah responden yang sangat sedikit belum dapat menggambarkan kondisi kepuasan seluruh pemohon layanan secara menyeluruh.

##### **b) SKM Triwulan IV**

Hasil penilaian Nilai Unsur Pelayanan, secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik (A) di seluruh unsur yang dinilai. Unsur Kemudahan Prosedur dan Kualitas Isi/Sarana memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,00, yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan mudah dipahami serta didukung oleh sarana dan informasi yang memadai.

Adapun kondisi dari setiap unsur pelayanan dapat digambarkan, sebagai berikut:

- 1) Unsur Persyaratan Layanan dan Kesesuaian Biaya masing-masing memperoleh nilai 3,89, mencerminkan bahwa persyaratan layanan telah jelas dan biaya yang dikenakan dinilai sesuai oleh pengguna layanan;
- 2) Selanjutnya, unsur Kesesuaian Produk, Kecepatan Respon, Kemampuan Petugas, serta Layanan Konsultasi memperoleh nilai 3,78, yang menunjukkan bahwa pelayanan pada aspek-aspek tersebut telah berjalan dengan baik dan sesuai harapan pengguna;
- 3) Sementara itu, unsur Waktu Penyelesaian memperoleh nilai 3,67. Meskipun masih berada dalam kategori baik (A), unsur ini menjadi nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, sehingga dapat menjadi perhatian dan fokus perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan ke depan.

Rekapitulasi hasil kritik dan saran, mayoritas responden menyampaikan apresiasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan dinilai sangat baik, petugas pelayanan responsif, membantu, dan komunikatif, serta proses pengujian telah berjalan sesuai dengan ekspektasi, baik dari aspek biaya, waktu, maupun hasil layanan.

- 1) Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Proses pengujian lab sesuai ekspektasi (biaya, waktu, dll nya sesuai harapan). Komunikasi juga berlangsung baik dan responsif. Terima kasih atas pelayanan dan bantuannya untuk saya sebagai pembina;
- 2) Sangat baik dan dijaga;
- 3) Pertahankan kualitas layanannya;
- 4) Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, dan petugas pelayanan sangat membantu dalam pengujian sampel.

## **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

### **a) Rencana tindak lanjut Triwulan III**

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode berikutnya, BPISDKP menyusun rencana tindak lanjut berdasarkan hasil evaluasi Triwulan III tahun 2025.

Unsur prioritas yang perlu ditindaklanjuti bukan pada aspek kualitas layanan tertentu, tetapi pada aspek pendukung survei itu sendiri.

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Triwulan III

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan / konsultasi	Meningkatkan partisipasi responden secara daring melalui pesan whatsapp				√	Petugas layanan
2	Sarana Prasarana	Menyediakan QR Code SKM yang ditempatkan pada area layanan agar mudah terlihat dan diakses oleh pengguna layanan.				√	Kasubbag Umum
		Menyediakan perangkat komputer atau tablet untuk membantu pengguna layanan dalam mengisi survei di lokasi layanan.				√	Kasubbag Umum

**b) Rencana tindak lanjut Triwulan IV**

Sebagai tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), BPISDKP akan melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek waktu penyelesaian layanan

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Triwulan IV

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2026)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi standar layanan terkait sosialisasi waktu Penyelesaian kepada pengguna secara daring dan luring	√	√			Petugas layanan

### 4.3 Trend Nilai

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 3. Tren Nilai SKM

Tren Nilai SKM pada Semester II menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan Semester I pada hampir seluruh unsur pelayanan. Nilai tertinggi pada Semester II terdapat pada unsur Kemudahan Prosedur dan Kualitas Isi/Sarana dengan

nilai 4,00, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur Waktu Penyelesaian sebesar 3,67.

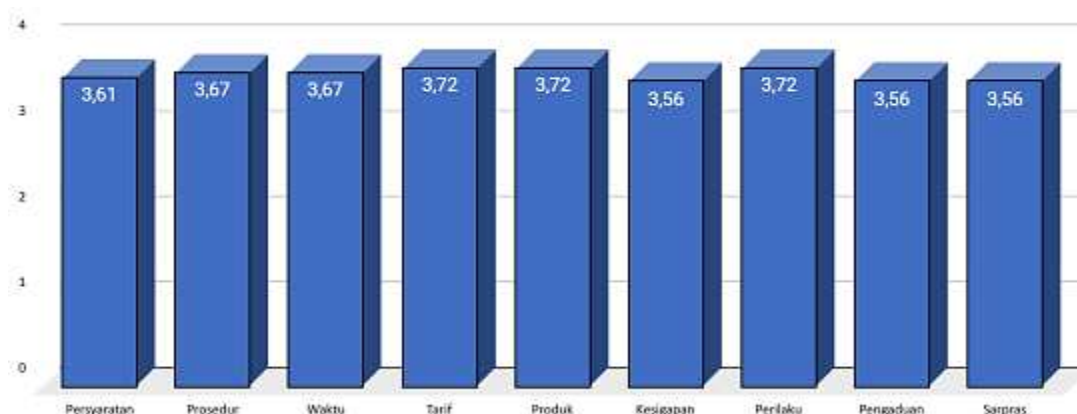
Sementara itu, pada Semester I, nilai SKM relatif lebih rendah dan cenderung stabil, dengan nilai tertinggi pada unsur Kesesuaian Biaya dan Kesesuaian Produk sebesar 3,72, serta nilai terendah pada unsur Kecepatan Respon, Layanan Konsultasi, dan Kualitas Isi/Sarana masing-masing sebesar 3,56. Perbandingan ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan pada Semester II, khususnya pada aspek prosedur, sarana, dan konsistensi layanan, meskipun masih diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan pada unsur waktu penyelesaian dan responsivitas layanan.

## BAB V HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA

### 5.1 Tindak Lanjut atas SKM Periode Semester I 2025

#### a) Rencana Tindak Lanjut

Nilai Kepuasan Masyarakat pada layanan pengujian Kualitas Air Laboratorium Kualitas Perairan BPISDKP pada periode semester I adalah 91,05 (skala 100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan BPISDKP berada dalam mutu pelayanan kategori SANGAT BAIK (berada pada interval 88.3 1 – 100).



Gambar 4. Nilai IKM Per Unsur

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

Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut Semester I



No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	kesigapan petugas pelayanan	Sosialisasi standar layanan yang telah				√	Kasubbag Umum/Manajer

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		ditetapkan kepada petugas layanan					Mutu laboratorium
2	konsultasi dan pengaduan	sosialisasi sarana atau media konsultasi dan pengaduan kepada pengguna layanan			√	√	Kasubbag Umum/Manajer Mutu laboratorium
3	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	Pemantauan secara berkala sarana dan prasarana layanan			√	√	Kasubbag Umum/Manajer Mutu laboratorium

**b) Realisasi Tindak Lanjut**

Sebagai tindak lanjut atas hasil evaluasi pelayanan dan Survei Kepuasan Masyarakat, Pelaksanaan perbaikan difokuskan pada peningkatan kesigapan petugas pelayanan, optimalisasi sarana konsultasi dan pengaduan, serta pemantauan dan pemeliharaan sarana dan prasarana layanan. Seluruh rencana perbaikan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan rencana dan jadwal yang ditetapkan sebagai bagian dari komitmen laboratorium dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, Adapun Realisasi tindak lanjut tersebut sebagai berikut:

Tabel 9. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Semester I 2025

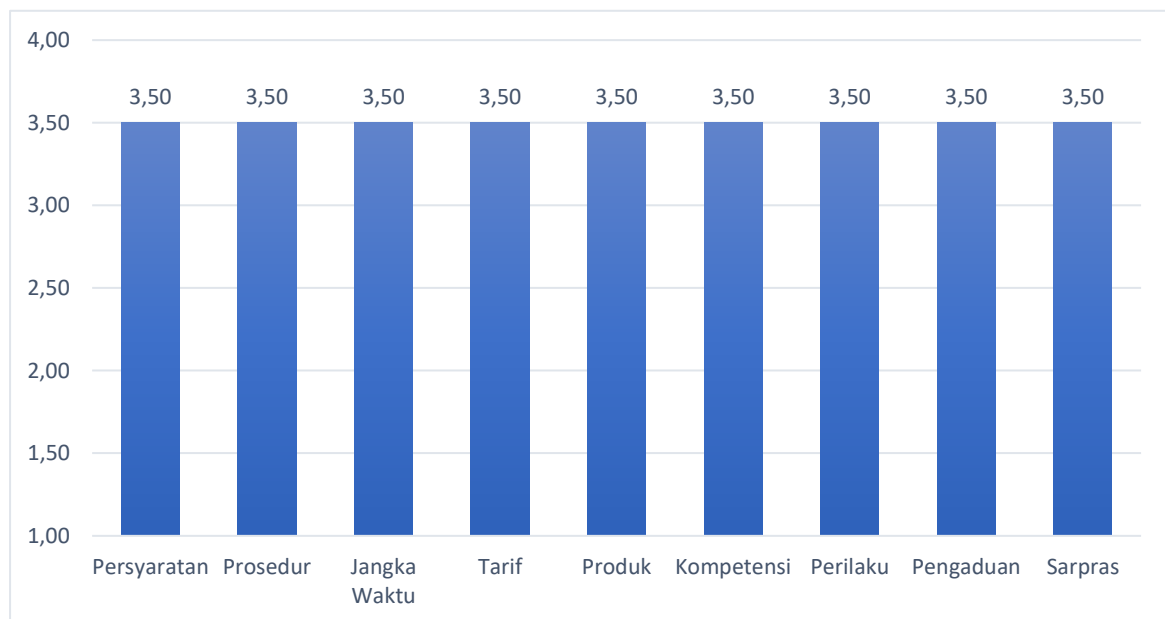
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	<p><b>Kesigapan petugas pelayanan</b></p> <p>Sosialisasi standar layanan yang telah ditetapkan kepada petugas layanan</p>	<p>√</p>	<p>Telah dilakukan Sosialisasi standar layanan pada November 2025, kepada seluruh petugas layanan laboratorium</p>		<p>Keterbatasan waktu petugas layanan karena aktivitas pelayanan yang berjalan bersamaan</p>
2	<p><b>Konsultasi dan pengaduan</b></p> <p>sosialisasi sarana atau media konsultasi dan pengaduan kepada pengguna layanan</p>	<p>√</p>	<p>Telah dilakukan sosialisasi sarana atau media konsultasi dan pengaduan kepada pengguna layanan melalui media publikasi di website PPID BPISDKP, dan media luar ruang BPISDKP pada triwulan III dan IV tahun 2025</p>		<p>Belum seluruh pengguna layanan mengakses media publikasi yang tersedia</p>

<p>3</p>	<p><b>Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana</b> Pemantauan secara berkala sarana dan prasarana layanan</p>	<p>√</p>	<p>Telah dilakukan perawatan harian dan Pemantauan oleh tim BMN dan pemeliharaan sarana dan prasarana layanan di gedung layanan BPISDKP</p>		<p>Keterbatasan anggaran pemeliharaan untuk perbaikan sarana tertentu</p>
----------	---	----------	---	---	---

## 5.2 Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan III 2025

### a) Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pengelolaan Informasi Sumber Daya Kelautan dan Perikanan periode Triwulan III dengan total 2 (dua) responden, Jumlah responden yang sangat terbatas ini berpengaruh signifikan terhadap kualitas data, sehingga hasil survei tidak sepenuhnya merepresentasikan tingkat kepuasan seluruh pengguna layanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



Gambar 4. Nilai IKM Per Unsur

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan III, BPISDKP menyusun rencana tindak lanjut berdasarkan hasil evaluasi Triwulan III tahun 2025 dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Periode Triwulan III

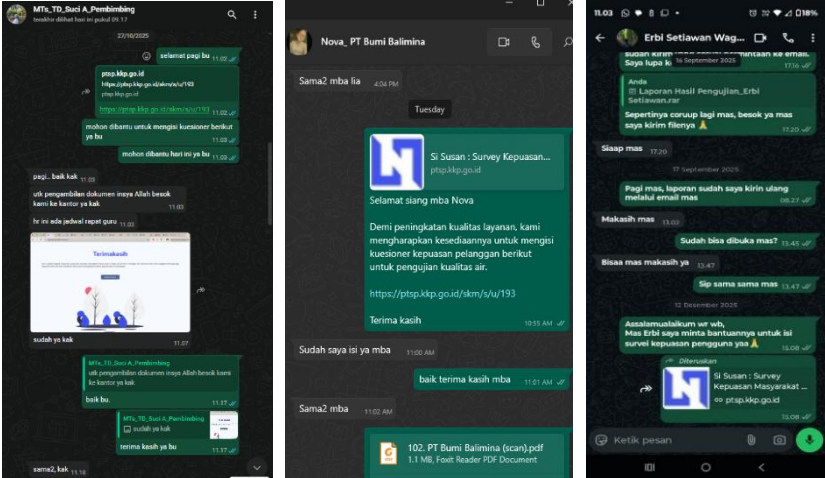

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan / konsultasi	Meningkatkan partisipasi responden secara daring				√	Petugas layanan


No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		melalui pesan whatsapp					
2	Sarana Prasarana	Menyediakan QR Code SKM yang ditempatkan pada area layanan agar mudah terlihat dan diakses oleh pengguna layanan.				√	Kasubbag Umum
		Menyediakan perangkat komputer atau tablet untuk membantu pengguna layanan dalam mengisi survei di lokasi layanan.				√	Kasubbag Umum

#### b) Realisasi Tindak Lanjut

Tabel Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang dilakukan meliputi peningkatan partisipasi responden melalui pengiriman tautan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara daring melalui WhatsApp, penyediaan QR Code SKM di area layanan agar mudah diakses, serta penyediaan perangkat komputer dan tablet untuk membantu pengguna layanan mengisi survei di lokasi layanan. Pelaksanaan RTL berjalan dengan baik, namun masih terdapat tantangan berupa ketergantungan pada partisipasi sukarela responden serta perlunya pendampingan bagi sebagian pengguna layanan. Adapun Realisasi tindak lanjut tersebut sebagai berikut:

Tabel 11. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Triwulan III

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	<p><b>Pengaduan / konsultasi</b> Meningkatkan Partisipasi Responden secara daring melalui pesan WhatsApp</p>	√	<p>Telah dilakukan pengiriman tautan SKM kepada pengguna layanan pada periode triwulan IV melalui pesan WhatsApp</p>		<p>Partisipasi responden masih bergantung pada kesediaan pengguna layanan untuk mengisi survei secara mandiri</p>
2	<p><b>Pengaduan / konsultasi</b> Menyediakan QR Code SKM yang ditempatkan pada area layanan agar mudah terlihat dan diakses oleh pengguna layanan.</p>	√	<p>QR Code SKM telah disediakan dan ditempatkan di meja layanan Gedung Layanan Publik BPISDKP</p>		<p>Sebagian pengguna layanan masih memerlukan arahan dalam penggunaan QR Code</p>

	<p>Menyediakan perangkat komputer atau tablet untuk membantu pengguna layanan dalam mengisi survei di lokasi layanan.</p>	<p>√</p>	<p>Telah disiapkan perangkat komputer dan tablet untuk mempermudah pengguna layanan dalam mengisi kuesioner SKM secara langsung di lokasi layanan.</p>		<p>Sebagian pengguna layanan masih memerlukan arahan terkait dengan pengisian kuesioner SKM</p>
--	---	----------	--	--	---

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, khususnya pada Triwulan III dan Triwulan IV, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BPISDKP pada Semester II secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik dan menunjukkan tren peningkatan yang positif.

Nilai SKM Triwulan III sebesar 87,50 (kategori B/Baik) diperoleh dari jumlah responden yang sangat terbatas, sehingga hasil survei belum sepenuhnya merepresentasikan tingkat kepuasan seluruh pengguna layanan. Keterbatasan tersebut menjadi perhatian utama dan mendorong laboratorium untuk melakukan perbaikan pada aspek pendukung survei, khususnya peningkatan partisipasi responden.

Pada Triwulan IV, nilai SKM meningkat signifikan menjadi 95,99 (kategori A/Sangat Baik). Seluruh unsur pelayanan memperoleh kategori sangat baik, dengan nilai tertinggi pada unsur kemudahan prosedur dan kualitas sarana dan prasarana, serta nilai terendah pada unsur waktu penyelesaian, yang meskipun demikian tetap berada dalam kategori baik dan menjadi fokus peningkatan selanjutnya.

Tindak lanjut atas hasil SKM Semester I dan Triwulan III telah dilaksanakan secara menyeluruh. Perbaikan meliputi sosialisasi standar layanan kepada petugas, optimalisasi sarana konsultasi dan pengaduan, pemantauan serta pemeliharaan sarana dan prasarana, serta upaya peningkatan partisipasi responden melalui penyediaan QR Code SKM, pengiriman tautan survei secara daring, dan penyediaan perangkat pendukung di lokasi layanan. Seluruh rencana tindak lanjut tersebut telah direalisasikan sesuai dengan rencana yang ditetapkan.

Secara keseluruhan, hasil SKM dan tindak lanjut yang telah dilakukan menunjukkan komitmen BPISDKP dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

### **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**UNIT : BALAI PENGELOLAAN INFORMASI SDKP (BPISDKP)**



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/193>



## 2. Hasil Olah Data SKM Triwulan III dan IV

Tgl. Lp	Kd. Es	Nama UPP	Nama Layanan	Kelompok Layanan	Jenis Sak	Jenis L	Usia, H	Pen	Pak	Rating	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survei	Tgl. Dat	Int. Lapa		
437	3/2025	setj	BPISDKP	Laporan hasil uji laboratorium		P	L	25.45	SI	privata	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	3/2025	setj	BPISDKP	Laporan hasil uji laboratorium		P	P	25.45	SI	privata	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Susan KKP

Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM

Triwulan 4 2025

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 4/2025 - Kepmen 20/2025

Download Data

10 entries per page

Kd Es 1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
setj	Balai Pengelolaan Informasi SDKP (BPISDKP)	2025	4	Laporan hasil uji laboratorium	9	3.89	4.00	3.67	3.89	3.78	3.78	3.78	3.78	4.00	3.84	95.99

Showing 1 to 1 of 1 entries

Download Data

IKM per unsur	Nilai Unsur Pelayanan									IKM per unsur	Nilai Unsur Pelayanan								
	Pesgaratan Layanan	Kemudahan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Kesesuaian Biaya	Kesesuaian Produk	Kecepatan Respon	Kemampuan petugas	Layanan Konsultasi	Kualitas Isi/Sarana		Pesgaratan Layanan	Kemudahan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Kesesuaian Biaya	Kesesuaian Produk	Kecepatan Respon	Kemampuan petugas	Layanan Konsultasi	Kualitas Isi/Sarana
IKM per unsur	3.89	4	3.67	3.89	3.78	3.78	3.78	3.78	4	IKM per unsur	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	
IKM Inti Layanan	95.99 (A Sangat Baik)									IKM Inti Layanan	87.50 (B Baik)								

