

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA

**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU
UJUNG BATEE**

PERIODE

**Januari S.D Maret 2024
Triwulan I**



**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU UJUNG BATEE
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) 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. 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.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Sub Bagian Organisasi dan Tata Laksana Direktorat Jenderal Perikanan Budi Daya selaku unsur pembina pelayanan publik untuk lakukan survei Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee selaku Penyedia Layanan Publik.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Kementerian Kelautan dan Perikanan khususnya unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee di masa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Banda Aceh, 01 April 2024
Kepala Balai Perikanan Budidaya Air Payau
Ujung Batee



Manjjo, S.St.Pi.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR GRAFIK	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metoda Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut	12
4.3. Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	14
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB VI	15
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	15
LAMPIRAN 1. Kuisisioner Survey	16
Survey Kepuasan Masyarakat.....	16
Unit : Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden.....	8
Tabel 2. Kategorisasi Mutu Pelayanan	8
Tabel 3. Nilai IKM per Jenis Pelayanan	9
Tabel 4. Nilai IKM per Unsur Layanan	9
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut	12
Tabel 6. Hasil tindak lanjut periode sebelumnya.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Survey.....	5
Gambar 2. Barcode Survey Kepuasan Masyarakat.....	7

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	11
Grafik 2. Trend Nilai IKM BPBAP Ujung Batee tahun 2003 dan TWI 2024	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna **meningkatkan** kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survey Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data survey kepuasan akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei kepuasan bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana

pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperluksn paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2014 ini Tim Survey dan Pengolah Data Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan telah melakukan Pengukuran Survey Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
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
5. Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
7. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
8. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee, Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee.

8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II

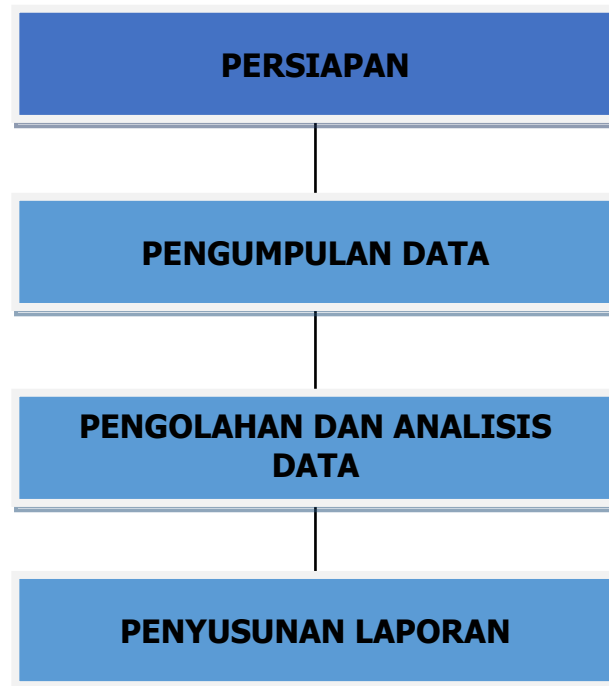
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksana survei yaitu petugas unit layanan publik BPBAP Ujung Batee. Petugas tersebut mengumpulkan data dari responden dengan menyiapkan kuesioner serta pengisian secara online.

2.2 Metoda Pengumpulan Data

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survey

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi Susan-KKP (Survey Kepuasan Masyarakat KKP) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan yang mencakup unsur-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 unsure yang ditanyakan dalam kuesioner adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan : 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.
- f. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.”
- h. 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).
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan layanan konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan diberikan sebagai berikut :

1. Diberi nilai 1 (tidak memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan di rasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/99> atau melalui *scan barcode* pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.



Gambar 2. Barcode Survey Kepuasan Masyarakat

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari unit Pelayanan. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Januari sampai dengan minggu ke Empat bulan Maret tahun 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama tiga bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Bedasarkan hasil dari keseluruhan kuesioner survei yang dibagikan kepada 89 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1	Jenis Kelamin	P	89
		L	0
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	18
		DI/D2/D3	10
		D4/S1	61
		≥ S2	0
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	0
		Pegawai Swasta	0
		Wirausaha	0
		Pelajar/Mahasiswa	89
4	Usia	< 25 tahun	89
		25 - 45 tahun	0

3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM secara aplikasi berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan nilai IKM untuk pelayanan BPBAP Ujung Batee diperoleh hasil **Survey Kepuasan Masyarakat : 89,76** dengan angka Survey sebesar **89,76** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survey adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Pengolahan data IKM untuk nilai per jenis layanan dan per unsur diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai IKM per Jenis Layanan

Berdasarkan pengolahan data hasil aplikasi maka diperoleh nilai per jenis layanan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai IKM per Jenis Pelayanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	3,56	3,61	3,44	3,17	3,56	3,67	3,72	3,67	3,72	89,20
Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidaya Ikan	3,62	3,56	3,48	3,51	3,54	3,70	3,73	3,65	3,58	89,91

Keterangan : Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)

: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)

: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)

: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

b. Nilai per unsur layanan

Nilai unsur layanan merupakan dasar dalam penentuan IKM layanan. Setiap nilai unsur layanan akan dikalikan dengan nilai tertimbang dan selanjutnya dikonversi sehingga menghasilkan nilai IKM. Berdasarkan hasil penghitungan survey kepuasan masyarakat, diperoleh nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai IKM per Unsur Layanan

Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rerata perunsur	3.61	3.57	3.47	3.44	3.54	3.7	3.73	3.65	3.61

Keterangan :

U1 = Persyaratan

U2 = Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

U3 = Waktu Penyelesaian

U4 = Biaya/Tarif

U5 = Produk Spesifikasi jenis pelayanan

U6 = Kompetensi pelaksana

U7 = Perilaku pelaksana

U8 = Sarana dan Prasarana

U9 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

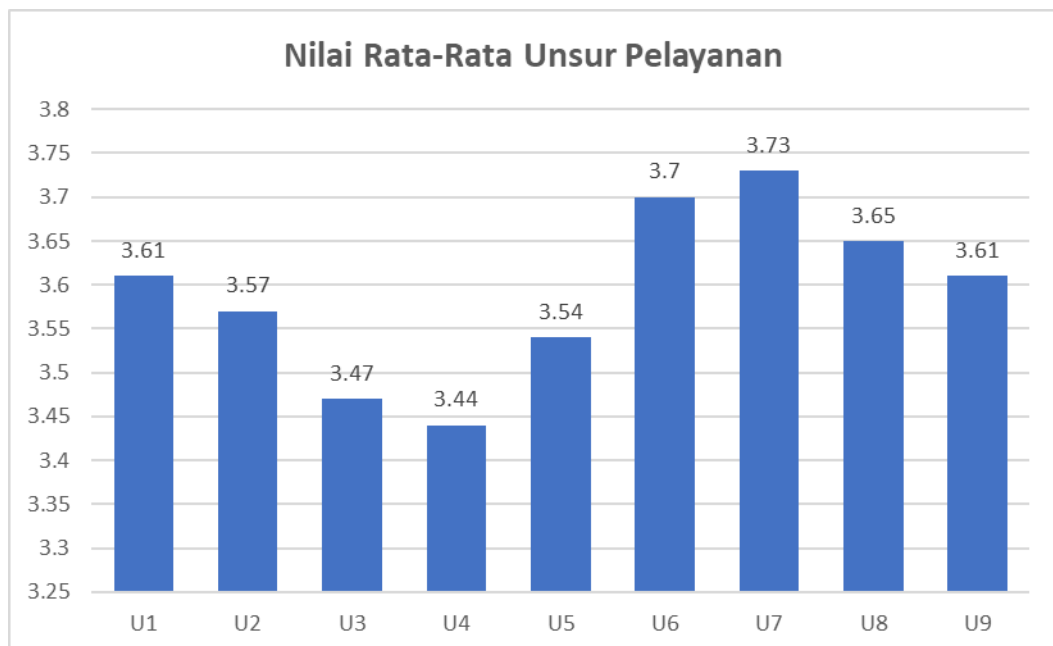
BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **89,76** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00.

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,77 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.



Grafik 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Dari Grafik dapat dilihat bahwa unsur Sarana dan Prasarana yang memiliki Nilai (NRR) tinggi dengan nilai 3,73. sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kompetensi Pelaksana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,44. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari **Perilaku Pelaksana** yang berikan oleh Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee, sedangkan pada **Biaya/ Tarif** memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,064 yang merupakan standar penilaian. Hal ini menggambarkan

bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Namun, perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana dengan memberikan kesempatan diskusi lebih banyak dengan responden.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survey Kepuasan Masyarakat di atas 3,064 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Kompetensi Pelaksana dengan mengadakan pelatihan kepada pelaksana.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM TW I tahun 2024 telah direkapitulasi saran/masukan/kritik yang masuk dari para pengguna layanan, yang selanjutnya terdapat beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

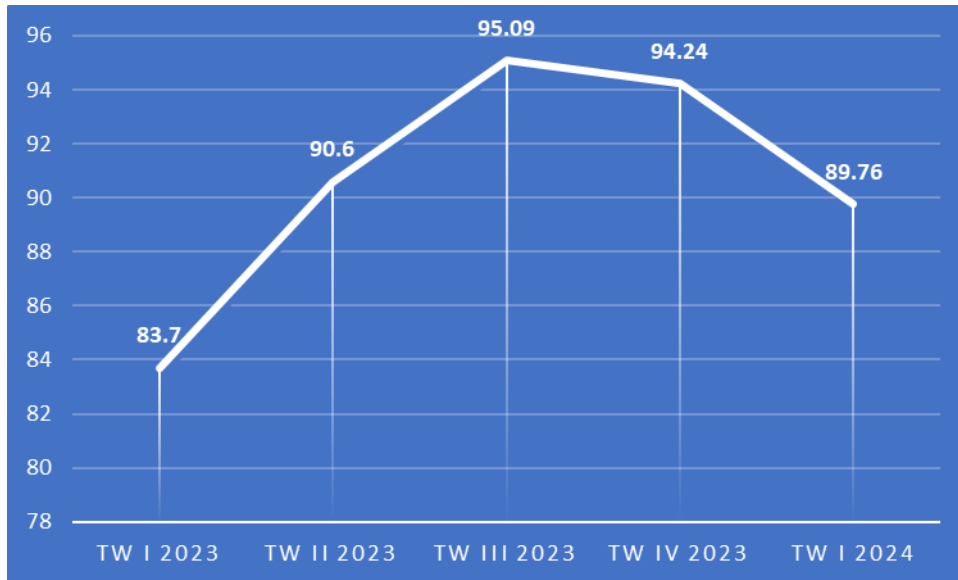
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya/Tarif	1.1 Sosialisasi secara online di media sosial		April (Mg.3)			Yolanda
		1.2 Sosialisasi secara offline melalui brosur		April (Mg.3)			Bastera

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 analisis 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 Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 2. Trend Nilai IKM BPBAP Ujung Batee tahun 2023 dan TWI 2024







Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik BPBAP Ujung Batee. Terjadi penurunan yang signifikan pada triwulan I 2024 jika dibandingkan dengan Triwulan 4 tahun 2023, sehingga perlu adanya peningkatan pada tahun berikutnya.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee pada periode triwulan IV sudah Baik oleh masyarakat pengguna jasa. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu **89,76**. Meskipun nilai IKM TW I 2024 lebih rendah dari Tw IV 2023, namun hasilnya masih dalam kategori **Sangat Baik**. BPBAP Ujung Batee terus berbenah meningkatkan Pelayanan yaitu perilaku pelaksana

Tabel 6. Hasil tindak lanjut periode sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Target Realisasi	Tanggal Realisasi	Tantangan /Hambatan												
1	Kompetensi pelaksana	<p>Pelatihan terkait Pelayanan Publik</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">SURAT TANDA TAMAT PELATIHAN Nomor : B.486.BDA/RSDM.510/III/2024</p> <p>Pusat Pelatihan dan Penyuluhan Kelautan dan Perikanan berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, serta ketentuan pelaksanaannya menyatakan bahwa :</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="padding-left: 5px;">Nama : Basteris Rusdi</td> </tr> <tr> <td>NIP : -</td> <td>Tempat Lahir : Tapak Tuan</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Lahir : 30 Januari 1989</td> <td>Pangkat/ Gol. Ruang : -</td> </tr> <tr> <td>Jabatan : Staf UTTK</td> <td>Instansi : BPBAP Ujung Batee</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Telah mengikuti pengembangan kompetensi melalui pelatihan : Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik</p> <p>oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Kementerian Kelautan dan Perikanan metode full e-learning meliputi 6 (enam) jam pelajaran (JP).</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: right;"> <p>22 Maret 2024</p>  <p>Lilly Agrihya Pregiwati</p> </div> </div> </div>		Nama : Basteris Rusdi	NIP : -	Tempat Lahir : Tapak Tuan	Tanggal Lahir : 30 Januari 1989	Pangkat/ Gol. Ruang : -	Jabatan : Staf UTTK	Instansi : BPBAP Ujung Batee	Maret (Minggu 3)	22 Maret 2024	Tidak ada hambatan				
	Nama : Basteris Rusdi																
NIP : -	Tempat Lahir : Tapak Tuan																
Tanggal Lahir : 30 Januari 1989	Pangkat/ Gol. Ruang : -																
Jabatan : Staf UTTK	Instansi : BPBAP Ujung Batee																
		<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">DAFTAR MATERI PELATIHAN</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik</td> <td style="text-align: right;">1 JP</td> </tr> <tr> <td>2. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik</td> <td style="text-align: right;">1 JP</td> </tr> <tr> <td>3. Standar Pelayanan Publik</td> <td style="text-align: right;">1 JP</td> </tr> <tr> <td>4. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</td> <td style="text-align: right;">1 JP</td> </tr> <tr> <td>5. Indeks Kepuasan Masyarakat</td> <td style="text-align: right;">1 JP</td> </tr> <tr> <td>6. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik</td> <td style="text-align: right;">1 JP</td> </tr> </table> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  <p>R. Herman Mahardhika</p> </div> </div>	1. Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik	1 JP	2. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1 JP	3. Standar Pelayanan Publik	1 JP	4. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	1 JP	5. Indeks Kepuasan Masyarakat	1 JP	6. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	1 JP			
1. Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik	1 JP																
2. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1 JP																
3. Standar Pelayanan Publik	1 JP																
4. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	1 JP																
5. Indeks Kepuasan Masyarakat	1 JP																
6. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	1 JP																

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu 89,76.

6.2 Rekomendasi

Sosialisasi terkait PNBP baik offline maupun online.

LAMPIRAN 1. Kuisisioner Survey

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee

Data Responden

Waktu Survey :

Nama :

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 40 Tahun
- > 40 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- PNS
- TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Wirausaha
- Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

- b5
- b4
- b3
- b2
- b1

Kritik dan Saran

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

44	4	3	3	4	3	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	4	4	4
46	4	3	4	3	3	4	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	4	4	4	4	4
50	3	4	3	3	4	4	4	4	4
51	3	4	3	3	3	4	4	4	4
52	4	4	4	3	4	3	4	4	4
53	3	3	3	3	3	4	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	3	3	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	3	3	3	4	4	4	3
58	4	4	4	4	3	3	3	4	4
59	4	3	3	3	3	3	4	4	3
60	3	3	3	3	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	4	4	4	3	4
63	3	3	3	3	3	4	4	3	3
64	3	3	3	4	3	4	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	4	3	4	4	4	4	4
67	4	3	3	3	3	4	3	3	3
68	4	3	3	3	4	4	3	3	3
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	4	3	4	4	4	3
72	3	3	3	3	3	3	4	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	4	3	3
76	4	4	4	1	3	3	4	4	3
77	3	4	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	3	3	4	4	4	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	3	2	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	4	3	3	3	3	4	3	3
83	4	4	4	4	3	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	4	3	3	3
85	4	4	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	3	4	4	3	4	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	4	3	4	3

Jumlah per unsur	321	318	309	306	315	329	332	325	321
Nilai rerata per unsur	3.61	3.57	3.47	3.44	3.54	3.7	3.73	3.65	3.61