

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA

**BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR PAYAU
UJUNG BATEE**

PERIODE

**April S.D Juni 2024
Triwulan II**



**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 aparaturnegara 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 melakukan 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 laporan Survey Kepuasan Masyarakat TW 2 Tahun 2024. 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 Juli 2024
Kepala Balai Perikanan Budidaya Air Payau
Ujung Batee



Manijo, S.St.Pi.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I 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 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 HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
LAMPIRAN 1. Kuisisioner Survey	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden.....	7
Tabel 2. Perhitungan nilai IKM UPP BPBAP Ujung Batee.....	7
Tabel 3. Kategorisasi Mutu Pelayanan	8
Tabel 4. Nilai IKM per Jenis Pelayanan	8
Tabel 5. Nilai IKM per Unsur Layanan	9
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut	12
Tabel 7. Hasil tindak lanjut periode sebelumnya.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Survey	4
Gambar 2. Barcode Survey Kepuasan Masyarakat.....	6
Gambar 3. Nilai rata-rata unsur layanan pengujian/pemeriksaan..... Laboratorium.....	10
Gambar 4. Nilai rata-rata unsur layanan konsultasi dan bimbingan teknis.....	11
Gambar 5. Nilai rata-rata unsur layanan penjualan produk perikanan.....	11
Gambar 6. Trend nilai IKM BPBAP Ujung Batee tahun 2023 sampai..... TW 2 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 Kelautandan 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

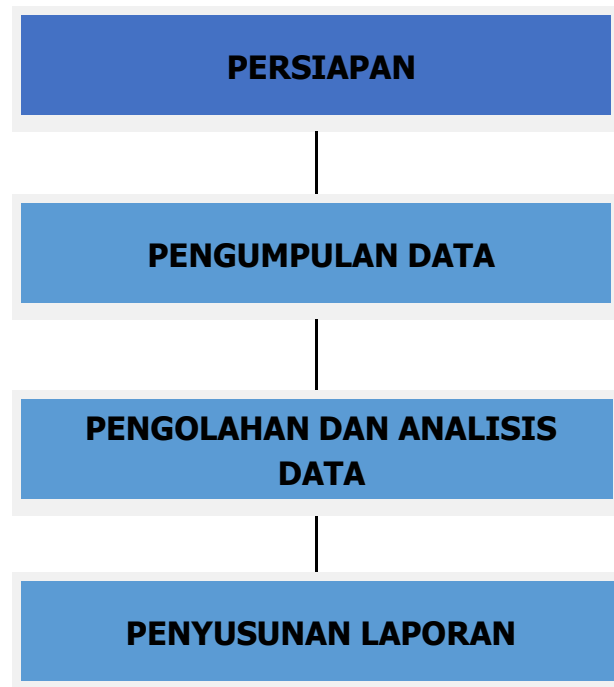
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dilakukan oleh petugas unit pelayanan publik BPBAP Ujung Batee. Petugas UPP BPBAP Ujung Batee mengumpulkan data dari responden dengan menyiapkan kuesioner serta pengisian secara online. Responden adalah masyarakat/pengguna jasa yang telah menerima pelayanan anatar lain (1) layanan pengujian/pemeriksaan laboratorium; (2) layanan konsultasi dan bimbingan teknis; dan (3) layanan pembudidayaan ikan.

2.2 Metoda Pengumpulan Data

Tahapan Survei kepuasan masyarakat 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 unsur 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 dirasa 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 (Gambar 2) 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 April sampai dengan minggu keempat bulan Juni 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 119 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner yaitu 12 orang responden layanan pengujian laboratorium; 57 orang responden layanan konsultasi dan bimbingan teknis; dan 50 orang responden layanan pembudidayaan ikan. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagaiberikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1	Jenis Kelamin	P	48
		L	71
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	17
		DI/D2/D3	4
		D4/S1	87
		S2	8
		S3	3
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	18
		Pegawai Swasta	9
		Wirausaha	5
		Pelajar/Mahasiswa	85
4	Usia	< 25 tahun	84
		25 - 45 tahun	28
		46 – 60 tahun	5
		> 60 tahun	2

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 pada unit pelayanan BPBAP Ujung Batee diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Perhitungan nilai IKM UPP BPBAP Ujung Batee

Perhitungan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai Per Unsur	453	451	451	435	444	457	462	459	460
NRR Per Unsur	3.81	3.79	3.79	3.66	3.73	3.84	3.88	3.86	3.87
Nilai IKM Per Unsur	95.17	94.75	94.75	91.39	93.28	96.01	97.06	96.43	96.64
* (NRR Per Unsur x 1/9)	0.42	0.42	0.42	0.41	0.41	0.43	0.43	0.43	0.43
NRR UPP	3.80								
Nilai IKM UPP	95.05								

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan nilai hasil survei dengan angka sebesar **95,05** maka hal ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan BPBAP Ujung Batee

berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam kisaran 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 IKM per jenis layanan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai IKM per Jenis Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	87.50	87.50	85.42	85.42	87.50	91.67	93.75	89.58	89.58	88.66
Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidaya Ikan (Magang, PKL, dll)	96.93	97.37	96.93	93.86	96.05	97.81	98.68	98.25	98.25	97.12
Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	95.00	93.50	94.50	90.00	91.50	95.00	96.00	96.00	96.50	94.22

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

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	3.50	3.50	3.42	3.42	3.50	3.67	3.75	3.58	3.58
Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidaya Ikan (Magang, PKL, dll)	3.88	3.89	3.88	3.75	3.84	3.91	3.95	3.93	3.93
Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	3.80	3.74	3.78	3.60	3.66	3.80	3.84	3.84	3.86

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

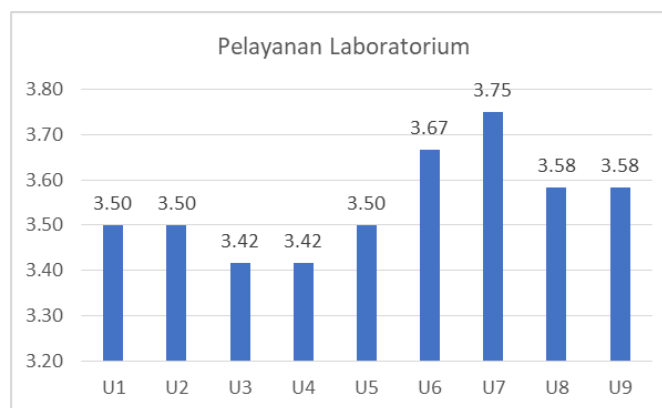
BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

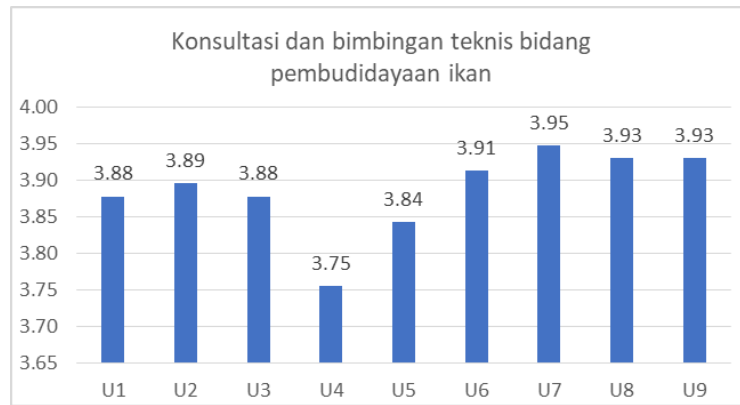
Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **95,05** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan dengan kategori **Sangat Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 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 3,45-4,00 termasuk mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.



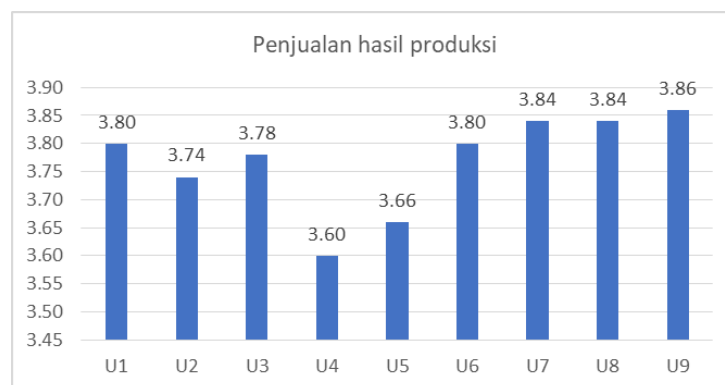
Gambar 3. Nilai rata-rata unsur layanan pengujian/pemeriksaan laboratorium

Pada jenis layanan pengujian/pemeriksaan laboratorium di BPBAP Ujung Batee (Gambar 3.) dapat dilihat bahwa unsur perilaku pelaksana (U7) memiliki Nilai (NRR) tinggi dengan nilai 3,75. sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur waktu penyelesaian (U3) dan unsur biaya/tarif (U4) dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,42. Angka ini menunjukkan bahwa untuk jenis layanan pengujian/pemeriksaan laboratorium bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari **Perilaku Pelaksana** yang berikan oleh BPBAP Ujung Batee, hal ini menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Sedangkan pada **waktu penyelesaian** dan **Biaya/Tarif** memberikan tingkat kepuasan paling rendah namun masih dalam kisaran nilai 3,06-3,5 menyatakan mutu pelayanan B dengan kategori Baik. Nilai Rata-Rata semua unsur pada jenis layanan pengujian/pemeriksaan laboratorium sudah lebih dari 3,064 yang merupakan standar penilaian. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat atau pengguna jasa terhadap unsur layanan pengujian/pemeriksaan laboratorium di BPBAP Ujung Batee pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Namun, perlu dilakukan peningkatan pelayanan terkait unsur waktu penyelesaian dan biaya/tarif pelayanan laboratorium yaitu sosialisasi terkait unsur tersebut kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan di BPBAP Ujung Batee karena waktu penyelesaian dan biaya/tarif layanan telah tercantum dalam standar pelayanan UPP BPBAP Ujung Batee.



Gambar 4. Nilai rata-rata unsur layanan konsultasi dan bimbingan teknis

Pada jenis layanan konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan di BPBAP Ujung Batee (Gambar 4.) dapat dilihat bahwa unsur perilaku pelaksana (U7) memiliki Nilai (NRR) tinggi dengan nilai 3,95. sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur biaya/tarif (U4) dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,75. Angka ini menunjukkan bahwa untuk jenis layanan konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari **Perilaku Pelaksana** yang berikan oleh BPBAP Ujung Batee, hal ini menunjukkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Sedangkan pada unsur **Biaya/Tarif** memberikan tingkat kepuasan paling rendah namun berada dalam kisaran nilai dengan mutu pelayanan A kategori sangat baik. Nilai Rata-Rata semua unsur pada jenis layanan konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan sudah lebih dari 3,5 yang merupakan standar penilaian untuk kategori pelayanan sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat atau pengguna jasa terhadap unsur pada jenis layanan konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan di BPBAP Ujung Batee sudah baik dan merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Namun, perlu dilakukan sosialisasi terkait unsur pelayanan Biaya/tarif pada jenis layanan konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan karena sesuai dengan standar pelayanan BPBAP Ujung Batee, sampai saat ini keluaran dari jenis layanan konsultasi dan bimbingan teknis bidang pembudidayaan ikan adalah berupa sertifikat tanpa biaya layanan kepada pengguna jasa yang biasa menggunakan layanan ini yaitu mahasiswa/pelajar yang melakukan magang/penelitian/studi banding ke BPBAP Ujung Batee.



Gambar 5. Nilai rata-rata unsur layanan penjualan hasil produksi

Pada jenis layanan pembudidayaan ikan biasa berupa kegiatan penjualan hasil produksi di BPBAP Ujung Batee (Gambar 5.) dapat dilihat bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9) memiliki Nilai (NRR) tinggi dengan nilai 3,86. sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur unsur biaya/tarif (U4) dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,60. Angka ini menunjukkan bahwa untuk jenis layanan pembudidayaan ikan, tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yang berikan oleh BPBAP Ujung Batee, hal ini menunjukkan bahwa tata cara pelaksanaan layanan konsultasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya sudah cukup baik. Sedangkan pada unsur **Biaya/Tarif** memberikan tingkat kepuasan paling rendah namun berada dalam kisaran nilai dengan mutu pelayanan A kategori sangat baik. Nilai Rata-Rata semua unsur pada jenis layanan pembudidayaan ikan sudah lebih dari 3,5 yang merupakan standar penilaian untuk kategori pelayanan sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat atau pengguna jasa terhadap unsur jenis layanan pembudidayaan ikan di BPBAP Ujung Batee sudah baik dan merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Namun, perlu dilakukan peningkatan pelayanan terkait unsur biaya/tarif pelayanan laboratorium yaitu sosialisasi terkait unsur tersebut kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan di UPP BPBAP Ujung Batee karena biaya/tarif layanan telah tercantum dalam standar pelayanan UPP BPBAP Ujung Batee.

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 pada ketiga jenis layanan di BPBAP Ujung Batee dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survey Kepuasan Masyarakat, hampir semua unsur pada ketiga jenis pelayanan di BPBAP Ujung Batee berada pada kisaran nilai di atas 3,5 mutu pelayanan A (Sangat Baik). Dalam proses meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, maka kesembilan unsur pelayanan di atas harus pertahankan atau ditingkatkan sehingga UPP BPBAP Ujung Batee dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat atau pengguna jasa.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

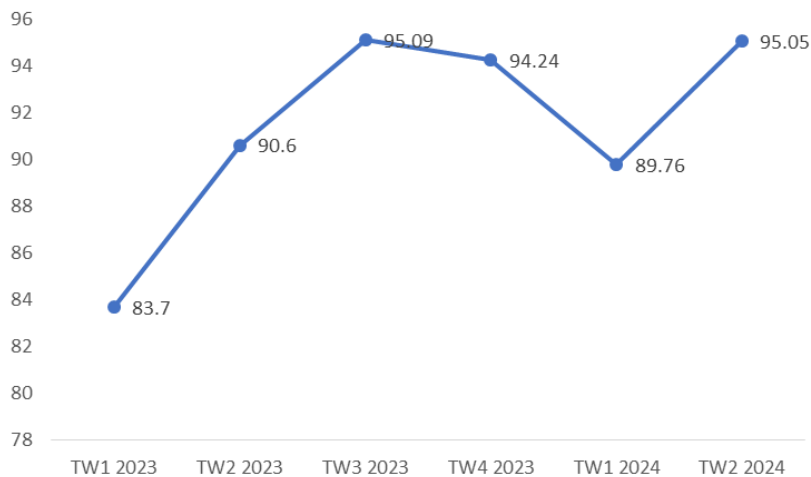
Berdasarkan hasil SKM TW II tahun 2024 telah direkapitulasi saran/masukan/kritik yang masuk dari para pengguna layanan, yang selanjutnya terdapat beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

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. Sosialisasi secara online di media sosial			Juli (Mg.4)		Petugas pelayanan
		2. Sosialisasi secara offline			Juli (Mg.4)		
2.	Waktu penyelesaian	1. Sosialisasi secara online di media sosial			Juli (Mg.4)		Petugas pelayanan
		2. Sosialisasi secara offline			Juli (Mg.4)		

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 di BPBAP Ujung Batee dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 6. Trend Nilai IKM BPBAP Ujung Batee tahun 2023 sampai TW II 2024




Terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di BPBAP Ujung Batee (Gambar 6) dari Triwulan I 2023 sampai Triwulan II 2024. Terjadi peningkatan yang signifikan nilai IKM pada Triwulan II 2024 jika dibandingkan dengan Triwulan I tahun 2024, hal ini berdasarkan hasil penghitungan nilai IKM dari Triwulan I 2023 – Triwulan II 2024. Tren peningkatan ini menunjukkan kepuasan masyarakat atau pengguna jasa terhadap pelayanan di BPBAP Ujung Batee.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Secara umum kualitas pelayanan publik di Unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Payau Ujung Batee pada periode Triwulan I 2024 sudah Baik menurut penilaian masyarakat pengguna jasa. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu berkisar di antara nilai 88,31 – 100,00. Nilai IKM yang diperoleh pada TW I 2024 yaitu **89,76**. Nilai IKM TW II 2024 lebih tinggi (**95,05**) dibanding nilainya dari TW I 2024, dan hasil penilaian dari kedua triwulan tersebut masih dalam kategori **Sangat Baik**. BPBAP Ujung Batee sebagai unit pelayanan publik tetap terus berbenah meningkatkan Pelayanan untuk memberikan pelayanan prima bagi pengguna jasa atau masyarakat.

Tabel 6. Hasil tindak lanjut periode sebelumnya

No	Unsur Pelayanan	Deskripsi Tindak Lanjut	Target Realisasi	Tantangan /Hambatan
1	Biaya/tarif	Sosialisasi secara online di media sosial dan offline	April (Minggu 3)	Tidak ada hambatan
				Sosialisasi online di media sosial
				Sosialisasi online di SIPPN
				Sosialisasi offline di media elektronik (TV)

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 penggunanya. Hal ini terlihat dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai IKM TW 2 tahun 2024 yang diperoleh oleh UPP BPBAP Ujung Batee adalah 95,05.

6.2 Rekomendasi

Sosialisasi terkait unsur pelayanan waktu penyelesaian (U3) dan biaya/tarif (U4) secara 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
- sesuaiTidak
- sesuai

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

- Sangat Mudah
- Mudah Kurang
- mudahTidak
- mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
- Sangat sesuai
 - Sesuai Kurang
 - sesuaiTidak
 - sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
- Sangat sesuai
 - Sesuai Kurang
 - sesuaiTidak
 - sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
- Sangat sesuai
 - Sesuai Kurang
 - sesuaiTidak
 - sesuai
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**? Sangat
- Cepat
 - Cepat Kurang
 - cepatLambat
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku/kemampuan petugas pelayanan**?
- Sangat baik
 - Baik Kurang
 - baikTidak
 - baik
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?
- Sangat baik
 - Baik Kurang
 - baikTidak
 - baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
- Sangat baik
 - Baik Kurang
 - baikTidak
 - 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**

92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	3	4	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	3	4	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	3	3	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	4	4	3	3
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	3	3	3	3	3	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	3	4	4	3
116	3	4	4	3	3	3	3	3	3
117	3	4	3	3	4	4	4	4	4
118	3	4	4	4	3	3	4	4	4
119	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Total Nilai Per Unsur	453	451	451	435	444	457	462	459	460
NRR Per Unsur	3.81	3.79	3.79	3.66	3.73	3.84	3.88	3.86	3.87
Nilai IKM Per Unsur	95.17	94.75	94.75	91.39	93.28	96.01	97.06	96.43	96.64
* (NRR Per Unsur x 1/9)	0.42	0.42	0.42	0.41	0.41	0.43	0.43	0.43	0.43
NRR UPP	3.80								
Nilai IKM UPP	95.05								