

EKONOMI BIRU UNTUK  
INDONESIA EMAS

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN IV TAHUN 2024  
BPPMHKP LAMPUNG

U1

Rating Layanan  
3,89

U2

Sistem/Mekanisme/  
Prosedur Layanan  
3,85

U3

Waktu Penyelesaian  
3,90

U4

Tarif Layanan  
3,84

U5

Kesesuaian Prodi  
Layanan  
3,88

U6

Kompetensi  
Petugas  
3,78

U7

Kebersihan  
3,82

U8

Pengeduan  
3,85

U9

Sarana  
dan Prasarana  
3,88

91.28  
SANGAT BAIK

29 RESPONDEN

"Terimakasih atas penilaian dan  
yang anda berikan, semoga  
bermanfaat untuk meningkatkan  
kualitas pelayanan publik"

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN IV BPPMHKP LAMPUNG

## KATA PENGANTAR

Tahun 2024 telah mencapai periode akhir, yaitu Triwulan IV. Puji dan syukur kita panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya bagi kita semua hingga saat ini.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan (BPPMHKP) atau Balai Mutu Lampung Triwulan IV Tahun 2024 ini disusun sebagai bukti kerja atau rekaman kegiatan yang telah dilakukan di BPPMHKP Lampung, selaku Otoritas Kompeten Kementerian Kelautan dan Perikanan. Laporan ini merupakan hasil penilaian Periode Bulan Oktober s.d Desember Tahun 2024.

Kami sangat mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan BPPMHKP Lampung pada penghujung Tahun 2024, sebagai langkah dasar bagi kami untuk dapat meningkatkan Sistem Manajemen Mutu di BPPMHKP Lampung pada Tahun 2025.

Bandar Lampung, 04 Januari 2025

Kepala,



Ashari Syarif, S.Pi, M.P

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Hasil yang Diharapkan	5
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	
2.1 Ruang Lingkup	6
2.2 Tahapan Kegiatan	6
<b>BAB III HASIL SURVEI</b>	
3.1 Hasil Pengukuran Triwulan IV Tahun 2024 Berdasarkan Unsur-unsur Pelayanan	14
3.2 Review Hasil Survei Triwulan IV Tahun 2024 dengan Triwulan III Tahun 2024	18
3.3 Saran Responden	20
3.4 Unsur-unsur yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan	21
3.5 Unsur-unsur yang Perlu Dipertahankan	22

<b>BAB IV TINDAKAN PERBAIKAN</b>	<b>23</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan	25
5.2 Saran	26

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b>	
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
<b>Tabel 2</b>	
Nilai Rata-rata Unsur dan masing-masing Unit Pelayanan	12
<b>Tabel 3</b>	
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per-unsur	14
<b>Tabel 4</b>	
Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing Unsur Pelayanan	16
<b>Tabel 5</b>	
Perbandingan hasil pengukuran setiap unsur pelayanan indeks kepuasan masyarakat antara Triwulan IV Tahun 2024 dengan Triwulan III Tahun 2024	19
<b>Tabel 6</b>	
Saran Responden	20
<b>Tabel 7</b>	
Unsur pelayanan yang mengalami penurunan	22
<b>Tabel 8</b>	
Unsur yang perlu dipertahankan	22

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu target capaian instansi yang menyediakan jasa layanan publik, termasuk Unit Pelaksana Teknis Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan (UPT BPPMHKP) Lampung. Penilaian masyarakat terhadap standar pelayanan publik dapat menentukan citra instansi. Fungsi utama unit pelayanan publik milik pemerintah adalah melayani masyarakat, oleh karena itu pemerintah dituntut untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan, melalui Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan terhadap unit penyelenggara pelayanan publik, dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah ditentukan.

#### **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang - Undang Republik Indonesia 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 Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 TAHUN 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15/PERMEN-KP/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54/KEPMEN-KP/2022 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

### **1.3. Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan Survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

#### **1.4. Maksud dan Tujuan**

##### **A. Maksud**

Sebagai acuan bagi BPPMHKP Lampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga bisa dilakukan evaluasi serta peningkatan kualitas mutu pelayanan.

##### **B. Tujuan**

Tujuan utama penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat bagi BPPMHKP Lampung adalah untuk :

1. Memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan publik
2. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik
3. Mengetahui apabila terdapat permasalahan maupun hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik
4. Sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan
5. Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **1.5. Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodik, bermanfaat untuk :

1. Mengetahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada BPPMHKP Lampung

2. Mengetahui kekuatan maupun kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
3. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran mengenai kinerja unit pelayanan BPPMHKP Lampung.

#### **1.6. Hasil yang Diharapkan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 diharapkan mampu memberikan gambaran hasil capaian kinerja serta permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik BPPMHKP Lampung, dalam rentang waktu Oktober s.d Desember 2024.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1. Ruang Lingkup**

Periode penilaian kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV dilaksanakan pada unit pelayanan BPPMHKP Lampung, berlangsung sepanjang periode akhir tahun Bulan Oktober s.d Desember 2024.

Pengisian link survei kepuasan masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 dapat dilaksanakan setiap hari mulai Tanggal 01 Oktober 2024 dan secara otomatis ditutup pada akhir periode Triwulan VI, yaitu 31 Desember 2024.

#### **2.2. Tahapan Kegiatan**

Survei Kepuasan Masyarakat terdiri atas beberapa tahapan kegiatan, yaitu :

##### **2.2.1. Persiapan**

###### **1. Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim Penanggungjawab Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT, biasanya telah ditetapkan di awal Tahun dengan Surat Keputusan Kepala BPPMHKP Lampung.

###### **2. Penyiapan Bahan**

###### **a. Kuesioner**

Kuesioner yang digunakan untuk Survei Kepuasan Masyarakat yaitu link website dari Pusat Data dan Informasi :



**b. Bagian dari Kuesioner**

Informasi Responden Survei, meliputi :

1. Periode Survei (Triwulan, Tahun)
2. Nama Unit Pelaksana Teknis
3. Jenis Layanan
4. Usia Responden
5. Jenis Kelamin Responden
6. Pendidikan Terakhir Responden
7. Pekerjaan Responden

**c. Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori kurang diberi nilai persepsi 1, cukup diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

#### **d. Penetapan Responden dan Waktu Pengumpulan Data**

Responden merupakan pengguna jasa di BPPMHKP Lampung, dengan jumlah yang bisa mewakili. Waktu pengumpulan data dapat dilaksanakan mulai 01 Oktober s.d 31 Desember 2024.

#### **2.2.2. Input Data / Pengisian Kuesioner**

Pengisian kuesioner dilakukan langsung melalui media elektronik oleh penerima layanan dengan mengisi link website secara online. Sosialisasi pengisian dilakukan oleh BPPMHKP Lampung melalui media whatsapp group, e-mail, maupun secara langsung pada saat pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di lapangan. Sasarannya adalah Unit Pengolahan Ikan (UPI), pelaku pembudidaya dan pembenihan ikan, produsen pakan ikan, distributor obat ikan, nelayan kapal ikan, suplier maupun pengguna layanan lain, baik perusahaan maupun perseorangan, yang menggunakan jasa layanan BPPMHKP Lampung.

#### **2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah diisi kemudian diolah secara otomatis oleh sistem. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan & RB Nomor 14 tahun 2017. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut :

##### **A. Pengukuran Skala Likert**

Setiap pertanyaan Survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;

- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN(x)	KINERJA UNIT PELAYANAN(y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Kurang
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Cukup
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data Survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

### 1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

### 2. Pengolahan secara manual

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 s.d 9
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per-unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
  - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk

mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:



Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 2. Nilai rata-rata Unsur dan masing-masing Unit Pelayanan**

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan pelayanan	A
2	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	B
3	Kesesuaian waktu pelayanan	C
4	Biaya/tarif jasa layanan	D
5	Kesesuaian produk pelayanan	E
6	Kompetensi personel	F
7	Sikap petugas pelayanan	G
8	Penanganan pengaduan	H
9	Fasilitas pelayanan	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
  - b) Mutu pelayanan (Tabel 2)
  - c) Kinerja unit pelayanan (Tabel 1)
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

### 3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari mulai pengisian link, penghitungan hasil hingga pembuatan laporan diusahakan selesai pada minggu pertama triwulan berikutnya.

#### 2.2.4. Penyusunan Laporan

Hasil Survei yang telah terkumpul kemudian disusun dalam bentuk laporan, yang mengandung informasi mengenai perkembangan unit pelayanan publik di lingkungan BPPMHKP Lampung. Pelaporan dilaksanakan setiap periode penilaian, yaitu setiap triwulan, artinya dalam rentang waktu 1 (satu) tahun terdapat 4 (empat) periode penilaian berikut laporannya, yaitu :

- Periode I : Januari s.d Maret
- Periode II : April s.d Juni
- Periode III : Juli s.d September
- Periode IV : Oktober s.d Desember

Selain itu, hasil dipublikasikan melalui media sosial BPPMHKP Lampung, yaitu Twitter dan Instagram. Selain itu dibuat dalam bentuk pamflet dan dipajang di ruang pelayanan.

**BAB III**  
**HASIL SURVEI**

**3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 (sembilan) Unsur Pelayanan  
Triwulan IV Tahun 2024**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Lampung Triwulan IV Tahun 2024 data kuesioner berasal dari 29 responden, menghasilkan penilaian sebagai berikut :

**Tabel 3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat**

<b>Responden</b>	<b>Unsur 1</b>	<b>Unsur 2</b>	<b>Unsur 3</b>	<b>Unsur 4</b>	<b>Unsur 5</b>	<b>Unsur 6</b>	<b>Unsur 7</b>	<b>Unsur 8</b>	<b>Unsur 9</b>
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	4	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	3	4	3	4

Responden	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur	Unsur
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	4	4	4	3	4	3	4	3	4
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	3
16	4	4	4	4	4	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3
20	4	4	4	3	3	3	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	3	4	3	3	4	3
28	3	4	4	4	3	3	3	3	3

<b>Responden</b>	<b>Unsur 1</b>	<b>Unsur 2</b>	<b>Unsur 3</b>	<b>Unsur 4</b>	<b>Unsur 5</b>	<b>Unsur 6</b>	<b>Unsur 7</b>	<b>Unsur 8</b>	<b>Unsur 9</b>
29	4	4	3	4	4	3	3	3	3

Dari penilaian 29 responden diatas, dapat dihitung hasil rata-rata unsur untuk masing-masing unit pelayanan sebagai berikut :

**Tabel 4. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	3.72
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3.66
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3.69
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	3.59
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3.69
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	3.52
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.66
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3.66
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3.69

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned} & (3.72 \times 0.11) + (3.66 \times 0.11) + (3.69 \times 0.11) + (3.59 \times 0.11) + (3.69 \times 0.11) + \\ & (3.52 \times 0.11) + (3.66 \times 0.11) + (3.66 \times 0.11) + (3.69 \times 0.11) \\ & = 0.4092 + 0.4026 + 0.4059 + 0.3949 + 0.4059 + 0.3872 + 0.4026 + 0.4026 \\ & \quad + 0.4059 = 3.6168 \end{aligned}$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi  
Nilai Survei x Nilai Dasar = **91.28**
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- d. Publikasi :





### 3.2. Review Hasil Survei Triwulan IV dengan Triwulan III Tahun 2024

Dari uraian hasil Survei di atas, maka dapat dituliskan perbandingan hasil Survei terkini pada Triwulan IV Tahun 2024 dengan survei sebelumnya pada Triwulan III Tahun 2024. Dapat dilihat pada tabel berikut :



**Tabel 5. Perbandingan Hasil IKM Triwulan III dengan Triwulan IV Tahun 2024**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	
		Triwulan III Tahun 2024	Triwulan IV Tahun 2024
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	3.83	3.72
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3.89	3.66
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3.74	3.69
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	3.77	3.59
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3.74	3.69
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	3.46	3.52
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.57	3.66
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3.74	3.66
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3.71	3.69

Berdasarkan data diatas, tujuh unsur mengalami penurunan nilai indeks, sedangkan peningkatan hanya terjadi pada dua unsur, yaitu kompetensi personil dan sikap petugas pelayanan. Hal ini akan dianalisa serta dibahas lebih lanjut.

### 3.3. Saran Responden

Pada link SKM juga terdapat pilihan pengisian saran bagi para responden untuk mengemukakan pendapat atau memberikan saran tertentu. Untuk BPPMHKP Lampung, seluruh responden yang berjumlah 29 secara aktif memberikan saran serta tanggapan, seperti diperlihatkan pada Tabel 6 berikut :

**Tabel 6 . Saran Responden**

No.	Saran
1	Terimakasih atas pelayanannya
2	petugas sangat ramah dan sangat kompeten saat melayani, fasilitas juga sudah sangat bagus
3	Pertahankan kinerja kerja yang baik dan pertahankan pelayanannya.
4	Pelayanan bagus dengan petugas yang kompeten
5	Petugas nya berkompeten, pelayanan nya sangat baik dan cepat
6	Saran pelayanan nya sangat bagus
7	Pelayanan sudah baik. Semoga semakin baik.
8	Sesuai dengan prosedur Dan tepat waktu
9	- - -
10	Tingkatkan pelayanan terus menerus
11	Terima kasih, lanjutkan
12	Pertahankan pelayanan yang sudah baik dan

	tingkatkan lagi. semoga BP2MHKP Lampung menjadi yang terbaik.
13	sudah sangat baik
14	Terimakasih telah membantu kami pelaku usaha dalam bimbingan pengetahuan dan proses produksi untuk menjadi lebih baik lagi.
15	Tingkatkan lagi mutu pelayanan...
16	Mohon info jika ada update peraturan tentang mutu
17	Semoga lebih baik lagi kedepan.
18	mantul mantab betul
19	Sangat membantu sekali
20	kritik, semoga lebih baik lagi
21	.....
22	Pertahankan pelayanan prima
23	Semoga semakin berkembang dan semakin maju
24	Belum ada Semua sudah cukup baik
25	Pelayanan sangat mantap
26	Good service quality
27	Sangat puas dan pelayanan sangat baik
28	Semoga pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan
29	Perlu ada petugas yg standby saat pengurusan

	HC
--	----

Seluruh saran yang masuk akan menjadi bahan diskusi dalam penyusunan strategi peningkatan pelayanan, demi mendongkrak Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang akan datang.

### 3.4. Unsur-unsur yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan IV Tahun 2024 ini mencapai **91.28** (kategori **Sangat Baik**), masih dalam kategori yang sama dengan Triwulan III Tahun 2024, namun secara nilai mengalami penurunan (Triwulan III Tahun 2024 mencapai **92.94**).

Teradapat 7 (unsur) yng menurun, seperti pada tabel dibawah ini :

**Tabel 7. Unsur pelayanan yang mengalami penurunan**

No.	Unsur pelayanan yang mengalami penurunan
1	Pemahaman persyaratan pelayanan
2	Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami
3	Kesesuaian waktu pelayanan dengan janji layanan
4	Kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan
5	Kesesuaian produk pelayanan yang diberikan dan diterima
6	Penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan
7	Fasilitas pelayanan yang tersedia

Hanya 2 (dua) unsur yang meningkat, yaitu kompetensi personel dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Secara keseluruhan nilai indeks setiap unsur berkisar antara 3.52 s.d 3.72 yaitu masuk dalam interval **Baik** dan **Sangat Baik**.

### 3.5 Unsur-unsur yang Perlu Dipertahankan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Lampung Triwulan IV Tahun 2024 ini berhasil mempertahankan predikat Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai Predikat A (Sangat Baik). walaupun secara nilai terjadi penurunan.

Dari keseluruhan sembilan unsur, hanya 2 (dua) unsur yang mengalami peningkatan dibandingkan pada Triwulan III, sesuai tabel dibawah ini :

**Tabel 8. Unsur yang perlu dipertahankan**

No.	Unsur pelayanan yang perlu dipertahankan
1	Kompetensi personil dalam memberikan pelayanan
2	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

## BAB IV TINDAKAN PERBAIKAN

Berdasarkan uraian diatas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengalami penurunan dari **92.94** pada Triwulan III menjadi **91.28** pada akhir periode Triwulan IV Tahun 2024. Walaupun terdapat perbedaan, namun secara predikat masih sama yaitu **A** atau **'Sangat Baik'**

Turunnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang terjadi, berkorelasi dengan beberapa perubahan besar yang terjadi pada Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) atau sekarang ini disingkat sebagai Badan Mutu.

BPPMHKP Lampung sebagai Unit Pelayanan Teknis dari Badan Mutu tidak terlepas dari dampak perubahan yang terjadi. Sehingga berpengaruh juga secara langsung terhadap penilaian pelayanan Triwulan IV Tahun 2024 ini. Beberapa perbaikan yang dapat dilakukan untuk antara lain :

<b>1</b>	<b>Pemahaman persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami</b> Unsur ini terkait langsung dengan perubahan yang terjadi, sehingga peraturan dan persyaratan pelayanan juga mengalami perubahan yang membutuhkan waktu untuk disosialisasikan kepada pengguna layanan. Pada awal Tahun 2025 ini BPPMHKP Lampung akan terus memberikan pemahaman secara berkelanjutan kepada seluruh pengguna layanan, dapat melalui pemberitahuan langsung kepada pengguna layanan yang datang ke ruang pelayanan, maupun yang menghubungi nomor layanan.
<b>2</b>	<b>Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami</b> Unsur ini masih berkaitan dengan unsur diatas, yaitu persyaratan pelayanan, sehingga perbaikan yang sama juga dapat diterapkan untuk unsur ini, ditambah dengan informasi tambahan melalui standing banner di ruang pelayanan serta upload informasi terbaru mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di media sosial.

3	<p><b>Kesesuaian waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan</b></p> <p>Waktu pelayanan senantiasa menjadi prioritas utama kami, karena merupakan bukti dari konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan. Pada awal periode Tahun 2025 ini, tim pelayanan BPPMHKP Lampung akan terus melakukan briefing rutin bagi seluruh petugas layanan, terkait pemenuhan janji layanan.</p>
4	<p><b>Kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan</b></p> <p>Perubahan berbagai peraturan, termasuk di dalamnya adalah perubahan biaya/tarif jasa layanan, terutama pada Tahun 2025 ini. Sehingga petugas layanan BPPMHKP Lampung perlu terus menginformasikan para pengguna layanan di setiap awal pelayanan.</p>
5	<p><b>Kesesuaian produk pelayanan yang diberikan dan diterima</b></p> <p>Unsur ini berkaitan erat dengan informasi tepat guna dan tepat sasaran. Petugas layanan harus memiliki kemampuan memberikan informasi, sesuai yang dibutuhkan pengguna layanan</p>
6	<p><b>Penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan</b></p> <p>Masih kurangnya kecepatan respon petugas layanan menangani pengaduan maupun keluhan pelanggan, menjadi penyebab turunnya indeks pada unsur ini. Tim pengaduan yang telah terbentuk perlu melakukan diskusi untuk memperbaiki strategi untuk meningkatkan nilai indeks ini di Tahun 2025.</p>
7	<p><b>Fasilitas pelayanan yang tersedia</b></p> <p>Pada akhir periode Tahun 2024 kemarin, telah dilakukan beberapa perbaikan dan pembaharuan di bagian lobi pelayanan, Diharapkan akan kelihatan hasilnya pada penilaian triwulan I Tahun 2025 yang akan datang.</p>

**BAB V**  
**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa pada Tiwulan IV Tahun 2024 ini Kualitas Pelayanan BPPMHKP Lampung telah memenuhi standar layanan Badan Mutu, dengan capaian sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat           : **91.28**  
Mutu pelayanan                               : **A**  
Kinerja Unit Pelayanan                   : **Sangat Baik**

**5.2. Saran**

Berikut uraian saran untuk mempertahankan 2 (dua) unsur pelayanan yang mengalami peningkatan dalam nilai indeks kepuasan masyarakat, yaitu :

NO	Unsur SKM	Saran
1	Kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perlu dikembangkan terus, termasuk di dalamnya adalah pengetahuan yang luas terutama dalam hal prosedur/peraturan terbaru menyangkut pelayanan sertifikasi oleh Balai Mutu. Petugas harus paham serta siap menjelaskan mengenai persyaratan layanan kepada para pengguna layanan, dengan sikap yang baik dan sopan santun tinggi.



2	<b>Sikap petugas dalam memberikan pelayanan</b>	Sikap petugas dalam melayani merupakan hal yang perlu dibina secara berkelanjutan, bukan sesuatu yang bisa muncul secara instan. Untuk menumbuhkan serta meningkatkan kepribadian yang dibutuhkan petugas layanan, dapat briefing internal secara rutin, oleh tim manajemen BPPMHKP Lampung.
---	---	--