



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON

**TRIWULAN I
TA. 2023**



**Disusun Oleh :
Tim Pelayanan Publik**

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON**

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dukungan kerjasama dari semua pihak terkait di lingkup Balai Perikanan Budidaya Laut (BPBL) Ambon, sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2023 ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Kami senantiasa berupaya menerapkan prinsip pelayanan yang akuntabel, transparan, partisipatif, dan berkesinambungan. Sebagai unit pelayanan yang membidangi perikanan budidaya, kami menyadari pentingnya menerima timbal balik (feedback) dari masyarakat terkait penilaian terhadap pelayanan yang kami berikan. Partisipasi aktif masyarakat dalam melakukan fungsi kontrol terhadap penyelenggaraan pemerintahan sangatlah penting. Oleh karena itu, survei kepuasan masyarakat (SKM) menjadi salah satu sarana yang kami gunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan di BPBL Ambon. Kami berharap agar kinerja pelayanan BPBL Ambon dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan ke depannya.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan arahan dan petunjuk dalam pengukuran kepuasan masyarakat, sehingga kami dapat memperoleh data yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kami. Data ini akan memberikan kontribusi penting dalam proses peningkatan layanan di unit pelayanan BPBL Ambon. Dengan mengintegrasikan informasi terbaru, kami siap menjalin kerjasama yang lebih erat dengan masyarakat dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik. Terima kasih atas partisipasi dan dukungan yang diberikan.

Ambon, 11 April 2023

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon



Sarwono, S.St.Pi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Definisi Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan	3
1.5 Manfaat	4
1.6 Hasil yang Ingin Dicapai	4
II. METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1 Ruang Lingkup	5
2.2 Tahapan Kegiatan Survei	5
2.2.1 Persiapan	6
2.2.2 Pengumpulan Data	8
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	8
2.2.4 Penyusunan Laporan	9
III. HASIL PENILAIAN	
3.1 Hasil IKM BPBL Ambon	10
IV. SIMPULAN DAN REKOMENDASI	
4.1 Simpulan	12
4.2 Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	12
V. TINDAK LANJUT LAPORAN SKM SEBELUMNYA	13
LAMPIRAN	
A. Rekap Data Hasil Survei	14
B. Keterangan 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan	15
C. Nilai IKM	15
D. Diagram PIE IKM	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik, unit penyelenggara pelayanan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah merupakan bagian yang sangat penting dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu, perbaikan terus dilakukan agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas layanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang program pembangunan nasional (PROPENAS), disusunlah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur kualitas pelayanan. Selain itu, berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja secara berkala. Dalam evaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah juga menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 yang mengatur pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran kuantitatif dan kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur penyelenggara. Dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat, SKM membantu menilai tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala. Data hasil SKM juga digunakan untuk mengevaluasi unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi acuan bagi setiap unit penyelenggara pelayanan dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Salah satu faktor rendahnya kinerja pelayanan adalah kurangnya keterbukaan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, setiap bentuk pelayanan harus memberikan pelayanan prima agar dapat menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi penerima layanan.

Sebagai UPT Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya Kementerian Kelautan dan Perikanan, Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon memiliki tugas pokok melaksanakan teknik perbenihan dan pembudidayaan ikan laut serta menjaga kelestarian sumber daya induk/benih dan lingkungan.

Dalam melaksanakan tugas Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon menyelenggarakan Fungsi sebagai berikut :

- Penyusunan rencana kegiatan teknis dan anggaran, pemantauan dan evaluasi serta laporan;
- Pelaksanaan uji terap teknik perikanan budidaya laut;
- Pelaksanaan penyiapan bahan standarisasi perikanan budidaya laut;
- Pelaksanaan sertifikasi sistem perikanan budidaya laut;
- Pelaksanaan kerjasama teknis budidaya laut;
- Pengelolaan dan pelayanan sistem informasi dan publikasi perikanan budidaya laut;

- Pelaksanaan layanan pengujian laboratorium persyaratan kelayakan teknis perikanan budidaya laut;
- Pelaksanaan pengujian kesehatan ikan dan lingkungan budidaya laut;
- Pelaksanaan produksi induk unggul, benih bermutu dan sarana produksi perikanan budidaya laut;
- Pelaksanaan bimbingan teknis perikanan budidaya laut; dan
- Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan sistem pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik adalah sebagai berikut :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor 7 tahun 2018 tentang perubahan atas peraturan menteri kelautan dan perikanan nomor 6/permen-kp/2017 tentang organisasi dan tata kerja kementerian kelautan dan perikanan;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 44/Permen- KP/2018 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan;
- Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Nomor 8/KEP-DJPB/2018 Tentang Standar Pelayanan Publik Lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya.

1.3. Definisi Umum

Sesuai dengan pedoman umum penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) unit penyelenggara pelayanan publik, terdapat beberapa pengertian yang perlu diperhatikan antara lain :

- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
- Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap tiga bulanan, atau enam bulan atau minimal setahun sekali.
- Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- Unsur pelayanan adalah factor/aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- 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.
- Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD maupun BHMN.

1.4. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Memperoleh data yang menggambarkan kinerja pelayanan pada satuan kerja Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon;

1.5. Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari kegiatan survei kepuasan masyarakat diantaranya :

- Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- Memudahkan pihak berwenang dalam penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
- Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon.

1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

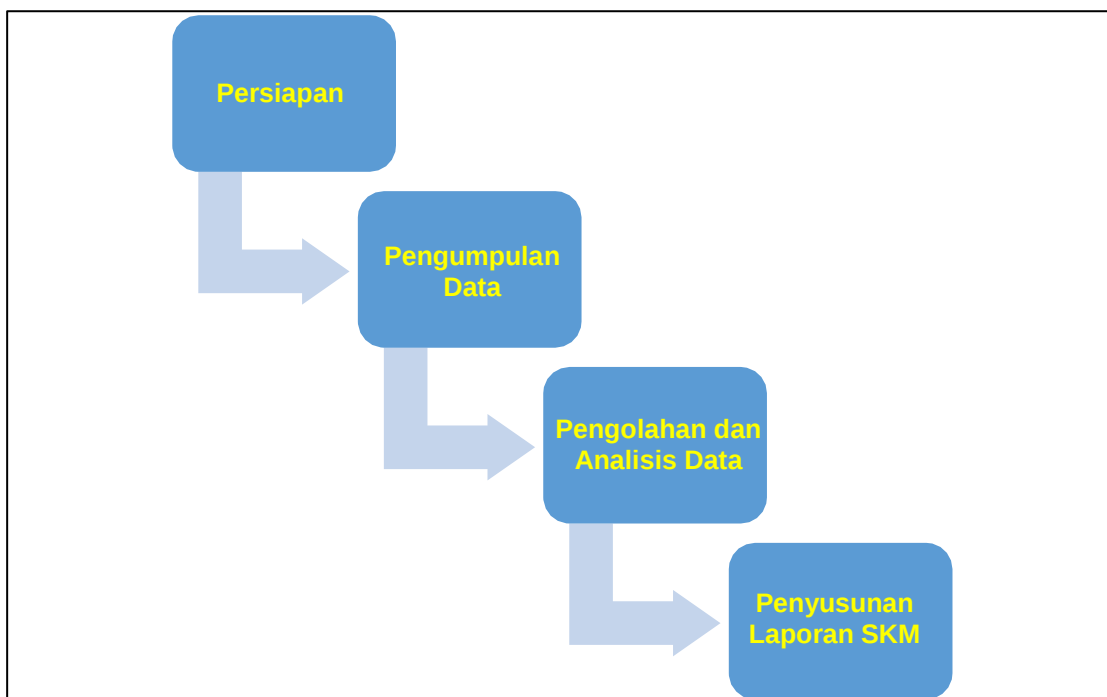
Kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di unit pelayanan publik, Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon yang berlangsung pada bulan Januari - Maret 2023. Cakupan bidang pengukuran survei kepuasan masyarakat meliputi :

1. Magang, kerjasama pelatihan, prakerin, PKL, Penelitian
2. Kunjungan teknis, karya wisata
3. Pelayanan Perpustakaan
4. Pelayanan laboratorium
5. Pelayanan kegiatan hasil produksi

Dengan mengedarkan Kuesioner elektronik (zoho form) kepada responden yang menjadi pelanggan pada unit pelayanan publik BPBL Ambon.

2.2. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan survei yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Skema Kegiatan Survei

2.2.1. Persiapan

Penyusunan survei kepuasan masyarakat di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dilaksanakan secara mandiri dengan melakukan pembentukan tim pelayanan publik melalui SK Unit Pelayanan Publik Nomor : B.7/BPBLA/TU.110//2023 Tanggal 3 Januari 2023, adapun susunan tim Unit Pelayanan publik tahun 2023 terdiri dari :

- a. Penanggung Jawab : Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon
- b. Ketua : Robianta Nurhadi, S.St.Pi
- c. Sekretaris :
 - 1. Wanda E Lumamuly, S.Kom
 - 2. Sri Handayani
- d. Anggota :
 - 1. Evri Noerbaety, S.Pi, M.Si,
 - 2. Hamidah Pattah, S.Pi, M.Si
 - 3. Wa Nur Aini, S.Pi
 - 4. Dody Yuniato, S.Si
 - 5. Syaripuddin, S.Pi
 - 6. Nastassya Gaspersz, A.Md
 - 7. Agam Tri Wibowo
 - 8. Yusran Rahman
 - 9. Gress Y.V. Kappuw
 - 10. Costansa Oraplean
 - 11. Indira Ayuningtyas

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahapan ini adalah koordinasi untuk penyebaran kuisisioner. Metode yang digunakan adalah Kuisisioner SKM dikirimkan kepada semua pelanggan yang pernah datang ke BPBL Ambon dalam kurun waktu bulan Januari – Maret 2023.

a. Penyiapan Bahan Kuesioner

Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner elektronik (form zoho) sebagai metode yang dipilih sebagai respon terhadap berkembangnya kemajuan teknologi dan kemudahan bagi masyarakat dalam memberikan penilaian. Survei ini dilakukan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat yang menerima layanan di BPBL Ambon. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan maupun jenis layanan yang ingin disurvei sehingga diperoleh data tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di BPBL Ambon.

b. Bagian- Bagian Kuesioner

Kuesioner yang digunakan terdiri dari 3 bagian yakni :

- Judul Kuesioner dan nama Instansi yang melakukan survei

- Identitas responden yang mencakup jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam kaitannya dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh di unit pelayanan publik BPBL Ambon
- Daftar pertanyaan yang memuat pendapat responden tentang unsur unsur penilaian yang dinilai. Daftar pertanyaan terstruktur atau jawaban pilihan.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Kategori tersebut adalah :

- Tidak baik, nilai persepsi 1
- Kurang Baik, nilai persepsi 2
- Baik, nilai persepsi 3
- Sangat Baik, nilai persepsi 4

d. Kriteria dan Jumlah Responden

Kriteria responden survei kepuasan masyarakat adalah para customer pengguna layanan pada unit pelayanan publik BPBL Ambon pada rentang waktu bulan Januari – Maret 2023. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah menggunakan atau mendapatkan layanan pada unit pelayanan publik BPBL Ambon.

e. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara menyeluruh kepada semua pengunjung yang datang ke Balai atau Pengunjung yang menerima layanan dari Balai walaupun tidak datang ke Kantor Balai. Kriteria responden pengguna layanan publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon, antara lain :

- Magang, kerjasama pelatihan, prakerin, PKL, Penelitian, responden yang memanfaatkan atau mendapat pelayanan dalam hal kegiatan magang teknis, kerjasama maupun penelitian
- Kunjungan Umum, responden yang memanfaatkan atau mendapatkan pelayanan informasi dalam kegiatan kunjungan langsung, wisata edukasi di BPBL Ambon.
- Pelayanan Perpustakaan, responden yang memanfaatkan atau mendapatkan pelayanan informasi dalam kegiatan kunjungan di perpustakaan BPBL Ambon dalam rangka kajian pustaka atau telaah pustaka literatur.
- Pelayanan Laboratorium, responden yang memanfaatkan atau mendapatkan pelayanan informasi dalam kegiatan pengujian sampel di laboratorium kesehatan ikan dan lingkungan di BPBL Ambon.

- Pelayanan Kegiatan Hasil Produksi, responden yang memanfaatkan atau mendapatkan pelayanan informasi dalam kegiatan pembelian atau penjualan komoditas hasil produksi di BPBL Ambon.

2.2.2. Pengumpulan Data

Sumber data informasi survei kepuasan masyarakat di unit pelayanan publik Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon berasal dari data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden langsung. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode survei yang berasal dari catatan pengisian kuesioner, metode ini adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan mengukur sikap dari responden namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi dan kondisi) melalui pertanyaan pertanyaan yang diberikan pada setiap responden individu. metode ini dapat digunakan dalam mempelajari proses kerja dari suatu kegiatan, (Sekaran, 2006). Pengumpulan data berupa data kuesioner yang berhasil dikumpulkan dari 66 orang responden yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon pada rentang waktu bulan Januari - Maret 2023.

2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi, akan diolah secara kualitatif dengan menggunakan aplikasi sederhana menggunakan excel. Analisis data sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 dimana Sembilan unsur pelayanan yang harus terukur adalah :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Pengolahan data SKM dilakukan dengan menggunakan pengukuran skala likert. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tetimbang” masing masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terdapat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, yang dirumuskan sebagai berikut :

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

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

$$\bullet \text{ SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

- SKM Unit Pelayanan x 25

Berikut adalah pengelompokan nilai mutu pelayanan, data tersaji pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Data Nilai Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0644	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5324	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.2.4. Penyusunan Laporan

Hasil survei akan disusun menjadi sebuah laporan dalam menyajikan data informasi tentang perkembangan unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon (BPBL Ambon) dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan acuan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan.

BAB III HASIL PENILAIAN

3.1. Hasil IKM BPBL Ambon

Pada Triwulan I tahun 2023, terkumpul 12 kuesioner SKM yang telah diisi oleh pengguna layanan di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon. Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (Sembilan) unsur pelayanan sesuai dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 14 tahun 2017 maka diperoleh hasil penilaian dari setiap unsur pelayanan di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon (BPBL Ambon), data tersaji pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Data Nilai IKM Triwulan I

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	IKM
U1	PERSYARATAN	3,4	0,38	85,42
U2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	3,1	0,34	77,08
U3	WAKTU PENYELESAIAN	3,4	0,38	85,42
U4	BIAYA/TARIF	3,3	0,36	81,25
U5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,2	0,35	79,17
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,6	0,39	89,58
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,5	0,39	87,50
U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,5	0,39	87,50
U9	SARANA DAN PRASARANA	3,4	0,38	85,42
	Jumlah		3,37 *	84,26 **

- Keterangan :
 - U = Unsur Pelayanan
 - NRR = Nilai Rata-Rata
 - NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner
 - NRR Tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11

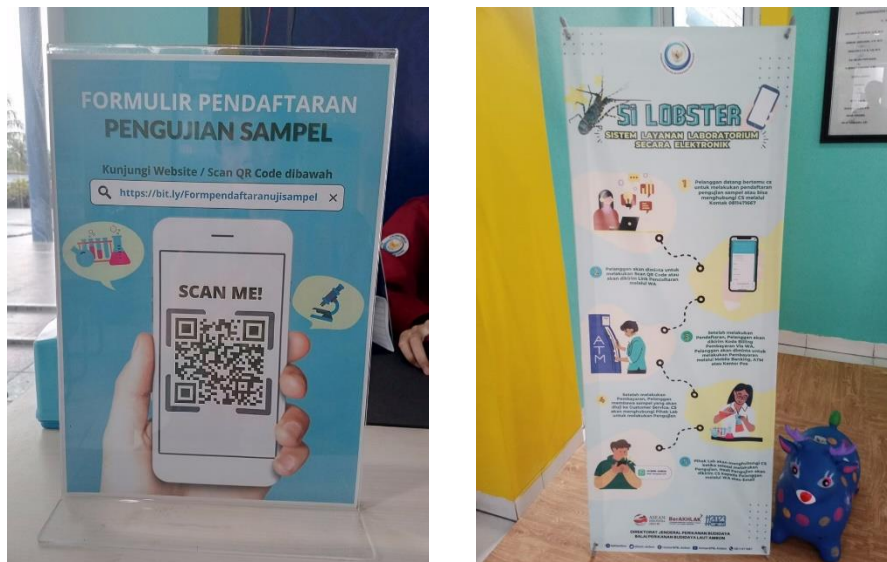
Hasil Skor perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I pada unit pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon sebesar **84,26**. Jika mengacu pada kategori nilai mutu pelayanan maka dapat dikategorikan **Baik (B)**.

Nilai rata rata tertimbang **3,37** menunjukkan bahwa penilaian yang diberikan oleh pengguna layanan terhadap pelayanan BPBL Ambon berkategori **Baik (B)**. Perolehan nilai tersebut harus dipertahankan bahkan ditingkatkan dengan cara mengevaluasi hal-hal yang dirasa masih kurang dalam pelayanan publik.

Pada pengukuran Triwulan I ini nilai tertinggi Indeks Kepuasan berasal dari unsur (U6) Kompetensi Pelaksana yakni sebesar **89,58** dengan kategori **Sangat Baik (A)**. Hal ini menunjukkan bahwa keseriusan BPBL Ambon dalam memberikan pelayanan dengan Kompetensi Petugas Pelayanan yang mampu memberikan pelayanan terbaik.

Sedangkan nilai terendah berasal dari unsur (U2) terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur yakni sebesar **77,08** dalam kategori **Baik (B)**. Walaupun pada bagian unsur Nomer 2 yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur memiliki Nilai terendah, akan tetapi angka penilaian masih menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan pelayanan, kepuasan ini terlihat dari kategori nilainya adalah **Baik (B)**.

Informasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur mengalami perbaikan secara terus menerus. Salah satu perbaikan yang dilakukan adalah dengan menggunakan pelayanan Non tunai untuk Pelayanan Laboratorium yang diberi nama Si Lobster (Sistem layanan Laboratorium Secara Elektronik). Sosialisasi terkait Pelaksanaan Layanan Non tunai ini selalu disampaikan kepada semua pengguna layanan Laboratorium. Salah satu Upaya sosialisasi nya adalah dengan membuatkan Banner Informasi tentang Si Lobster seperti terlihat pada (Gambar 2),



Gambar 2. Banner Informasi dan QR Code Tentang Si Lobster

BAB IV

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Simpulan

Secara umum simpulan yang dapat diambil dari kegiatan penilaian kepuasan masyarakat pada Triwulan I tahun 2023 adalah sebagai berikut :

Secara umum kinerja mutu pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dipersepsikan **BAIK** atau nilai mutu pelayanan “**B**” dengan nilai SKM sebesar **84,26**. Hal ini terlihat dari survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar interval SKM di antara 3,0644 – 3,5324 atau nilai konversi SKM pada kisaran 76,61 – 88,30.

Tabel 3. Data nilai pengukuran IKM per Unsur Pelayanan :

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur
U1	PERSYARATAN	3,4
U2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	3,1
U3	WAKTU PENYELESAIAN	3,4
U4	BIAYA/TARIF	3,3
U5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,2
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,6
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,5
U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,5
U9	SARANA DAN PRASARANA	3,4

Nilai IKM tertinggi pada unsur Kompetensi Pelaksana, 3,6 menunjukkan Kemampuan dari pelaksana Pelayanan di unit pelayanan BPBL Ambon telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Nilai IKM terendah ada pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Hal ini terjadi karena banyak dari pengguna layanan masih beradaptasi dengan system Nontunai yang diberlakukan di BPBL Ambon, khusus nya untuk Pelayanan Laboratorium.

4.2. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Unsur pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapat penilaian paling rendah. Untuk itu perlu dilakukan sosialisasi metode layanan yang berlaku terbaru seperti halnya metode penyeteroran Non tunai yang diberlakukan untuk pelayanan Laboratorium.

BAB V

TINDAK LANJUT LAPORAN SKM SEBELUMNYA

Pada Laporan SKM Triwulan IV tahun 2022 terdapat problema yakni pada unsur pelayanan Waktu Pelayanan mendapat penilaian paling rendah, sehingga direkomendasi perlu dilakukan sosialisasi Waktu layanan dengan cara menampilkan daftar SOP pada ruang lobby kantor utama. Sehingga pada Triwulan I Tahun 2023 BPBL Ambon telah memasang beberapa banner prosedur dan informasi terkait layanan publik pada ruang lobby kantor utama dan juga ruangan pelayan public (gambar 3, 4,5,6).



Gambar 3. Banner Prosedur Wisata Edukasi



Gambar 4. Banner Prosedur Bantuan Benih Ikan



Gambar 5. Banner Tarif PNBP



Gambar 5. Banner Prosedur SI LOBSTER

LAMPIRAN

Lampiran A. Rekap Data Hasil Survei

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2023										
UNIT PELAYANAN	: BALAI BUDIDAYA LAUT AMBON									
ALAMAT	: JL. LAKSYDA LEO WATTIMENA, WAIHERU , AMBON									
TELP/FAX, EMAIL	: 081 147 1667 , EMAIL. ambonbpbl@gmail.com									
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)										
TRIWULAN I TAHUN 2023										
No Resp..	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
7	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
8	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
Σ NRR	41	37	41	39	38	43	42	42	41	
NRR tertimbang Per Unsur	3,42	3,08	3,42	3,25	3,17	3,58	3,50	3,50	3,42	3,37
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11IKM	0,38	0,34	0,38	0,36	0,35	0,39	0,39	0,39	0,38	
IKM Per Unsur (*)	85,42	77,08	85,42	81,25	79,17	89,58	87,50	87,50	85,42	
IKM Unit Pelayanan (**)										84,3

Lampiran B.

KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN			
KETERANGAN :	UNSUR - UNSUR PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA	PERSYARATAN	3,4
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	3,1
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG	WAKTU PENYELESAIAN	3,4
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG	BIAYA/TARIF	3,3
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,2
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	KOMPETENSI PELAKSANA	3,6
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011	PERILAKU PELAKSANA	3,5
IKM UNIT PELAYANAN	84,3 BAIK	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,5
MUTU PELAYANAN	:	SARANA DAN PRASARANA	3,4
A (SANGAT BAIK)	: 88,31 - 100,00		
B (BAIK)	: 76,61 - 88,30		
C (KURANG BAIK)	: 65,00 - 76,60		
D (TIDAK BAIK)	: 25,00 - 64,99		

Lampiran C. Nilai IKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAKSANA TEKNIK (UPT) BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN TRIWULAN I 2023																									
NILAI IKM 84,3	NAMA LAYANAN : Uji Laboratorium, Magang/PKL/Prakerin, Penelitian, Penyediaan Komoditas RESPONDEN JUMLAH : 12 Orang JENIS KELAMIN : L = 4 ORANG / P = 8 ORANG PENDIDIKAN : <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30%;">SD</td><td style="width: 10%;">:</td><td style="width: 10%;">...</td><td style="width: 50%;">ORANG</td></tr> <tr><td>SMP</td><td>:</td><td>...</td><td>ORANG</td></tr> <tr><td>SMA</td><td>:</td><td>..</td><td>ORANG</td></tr> <tr><td>D.III</td><td>:</td><td>...</td><td>ORANG</td></tr> <tr><td>S1/D.IV</td><td>:</td><td>10</td><td>ORANG</td></tr> <tr><td>S2</td><td>:</td><td>2</td><td>ORANG</td></tr> </table> PERIODE SURVEI = (1 JANUARI S/D 31 MARET 2023)	SD	:	...	ORANG	SMP	:	...	ORANG	SMA	:	..	ORANG	D.III	:	...	ORANG	S1/D.IV	:	10	ORANG	S2	:	2	ORANG
SD	:	...	ORANG																						
SMP	:	...	ORANG																						
SMA	:	..	ORANG																						
D.III	:	...	ORANG																						
S1/D.IV	:	10	ORANG																						
S2	:	2	ORANG																						
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT																									

Lampiran D. Diagram Pie IKM

