



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON

TRIWULAN II TAHUN 2023



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON
JULI 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menpan dan RB RI No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 6/PERMEN- KP/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya Air Tawar, Payau dan Laut;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- Peraturan pemerintah nomor 85 tahun 2021 tentang jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kementerian kelautan dan perikanan;
- 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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon adalah yang sesuai Keputusan Kepala BPBL Ambon Nomor : B.7/BPBLA/TU.110/I/2023 Tanggal 3 Januari 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon yaitu :

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

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan public BPBL Ambon. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara online, dimana link SKM dibagikan oleh petugas pelayanan publik secara elektronik kepada stakeholder (pengguna jasa) ataupun bisa scan barcode SKM yang telah tersedia pada ruangan pelanang publik. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri berdasarkan pengalaman ataupun kesan terhadap pelayanan publik BPBL Ambon.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

SKM BPBL Ambon pada Triwulan II tahun 2023 dilakukan dengan jangka waktu (periode) April s.d Juni 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) hari setelah mendownload hasil SKM yang terintegrasi pada aplikasi SUSAN KKP. Perincian pelaksanaan SKM sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2023	1
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2023	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2023	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Pada Triwulan II tahun 2023, pelaksanaan SKM telah dilakukan secara online berdasarkan link SKM yakni <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/120> , dimana jumlah responden SKM BPBL Ambon terbagi kedalam tiga pilihan layanan yakni:

- a) Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan;
- b) Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan;
- c) Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan.

Total jumlah responden akan dihitung secara elektronik setelah admin pelayanan publik mendownload hasil SKM dari aplikasi SUSAN KKP.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data secara elektronik melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/120> , total jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 111 (seratus sebelas) orang responden, uraian jumlah responden per layanan BPBL Ambon periode Triwulan I tahun 2023 dijelaskan pada tabel 1, 2, 3.

Tabel 1. Responden Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	0	-
		PEREMPUAN	7	100%
2	PENDIDIKAN	SLTA	3	43%
		D3	0	-
		S1	3	43%
		S2	0	-
		S3	1	14%
3	PEKERJAAN	PELAJAR	2	29%
		PNS	1	14%
		SWASTA	0	-
		WIRUSAHA	4	57%
		LAINNYA	0	-
4	USIA	< 25	6	86%
		< 40	1	14%
		25 – 40	0	-
		> 40	0	-
TOTAL RESPONDEN		7 ORANG		

Tabel 2. Responden Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	3	33%
		PEREMPUAN	6	67%
2	PENDIDIKAN	SLTA	0	-
		D3	0	-
		S1	8	89%
		S2	1	11%
		S3	0	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	2	22%
		PNS	4	44%
		SWASTA	0	-
		WIRUSAHA	3	33%
		LAINNYA	0	-
4	USIA	< 25	5	56%
		< 40	4	44%
		25 – 40	0	-
		> 40	0	-
TOTAL RESPONDEN		9 ORANG		

Tabel 3. Responden Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan.

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	27	28%
		PEREMPUAN	68	72%
2	PENDIDIKAN	SLTA	27	28%
		D3	1	1%
		S1	63	66%
		S2	4	4%
		S3	0	-

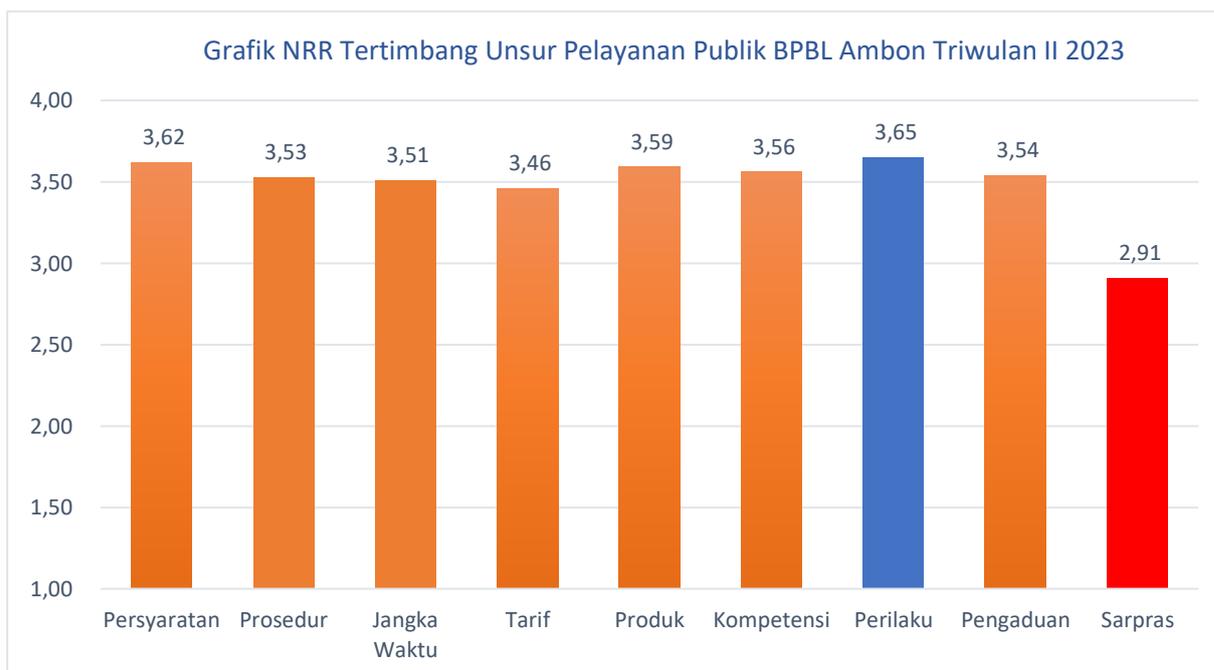
3	PEKERJAAN	PELAJAR	34	36%
		PNS	3	3%
		SWASTA	3	3%
		WIRAUUSAHA	55	58%
		LAINNYA	0	-
4	USIA	< 25	85	89%
		< 40	4	4%
		25 – 40	6	6%
		> 40	0	-
TOTAL RESPONDEN		95 ORANG		

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengolahan data IKM menggunakan excel dan diperoleh hasil IKM BPBL Ambon pada Triwulan II tahun 2023 dan IKM per layanan publik diuraikan per tabel 4,5,6,7 , serta grafik Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang unsur pelayanan publik sebagai berikut :

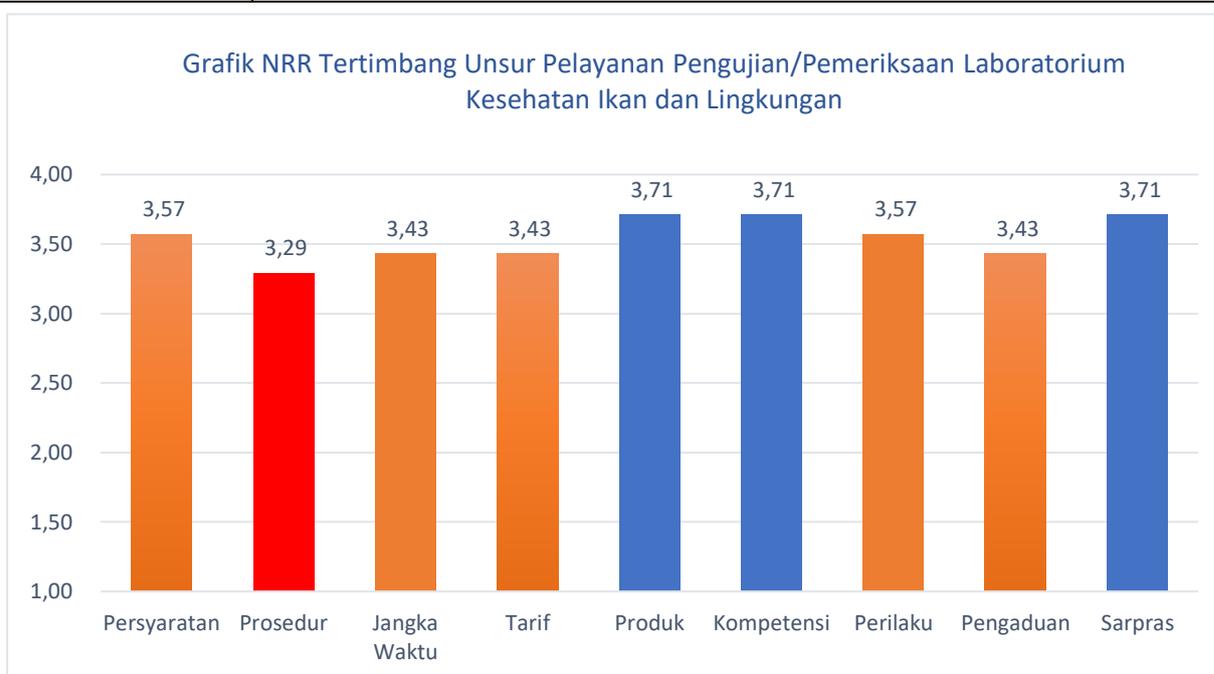
Tabel 4. Detail Nilai IKM BPBL Ambon Per Unsur

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	90,54	88,29	87,84	86,49	89,86	88,96	91,22	88,51	72,84
Kategori	A	B	B	B	A	A	A	A	C
IKM Unit Layanan	87,17 (B : BAIK)								



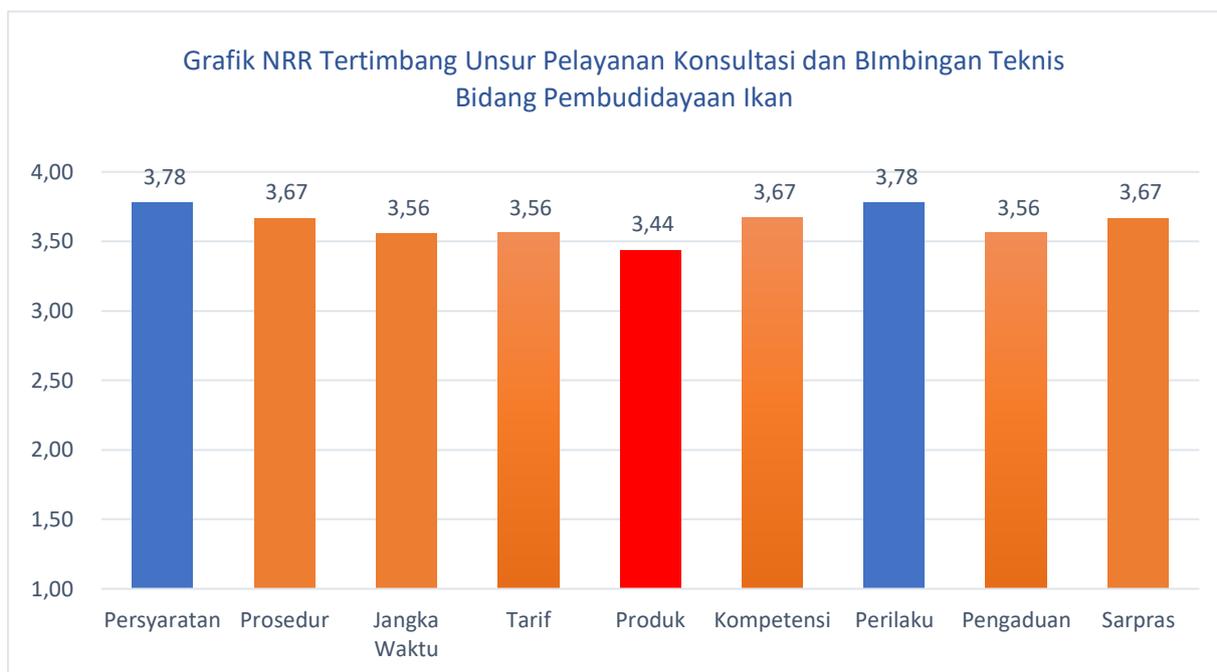
Tabel 5. Detail Nilai IKM Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	89,29	82,14	85,71	85,71	92,86	92,86	89,29	85,71	92,86
Kategori	A	B	B	B	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,49 (A : SANGAT BAIK)								



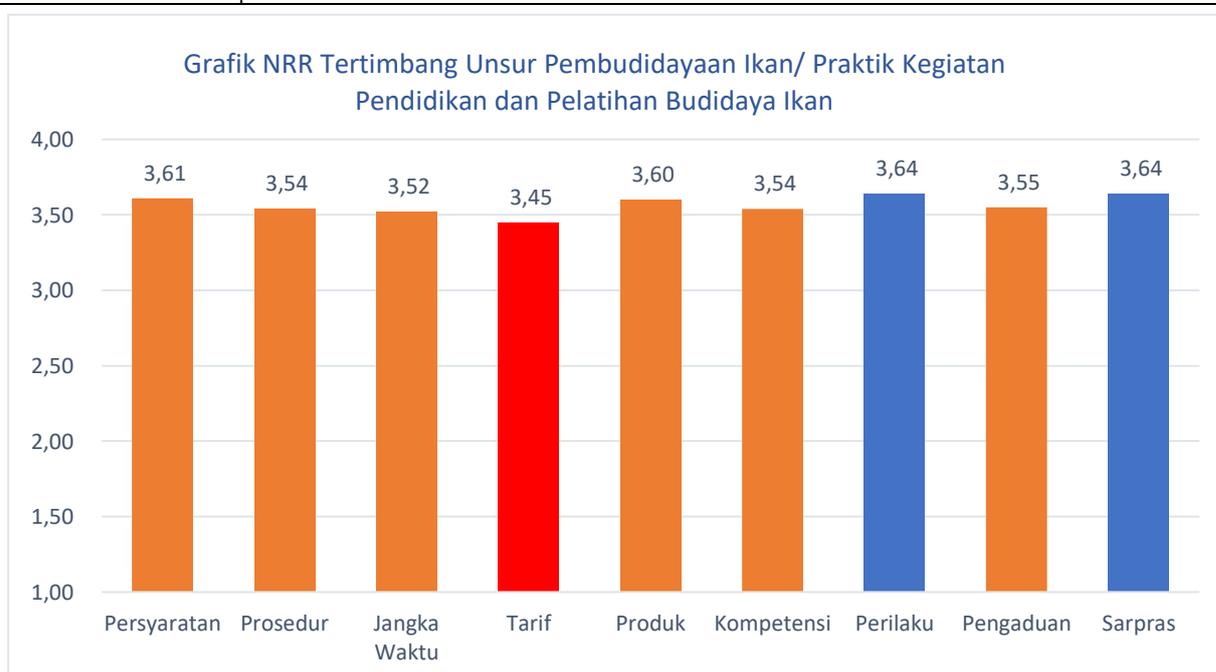
Tabel 6. Detail Nilai IKM Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	94,44	91,67	88,89	88,89	86,11	91,67	94,44	88,89	91,67
Kategori	A	A	A	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,74 (A : SANGAT BAIK)								



Tabel 7. Detail Nilai IKM Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	90,26	88,42	87,89	86,32	90,00	88,42	91,05	88,68	91,05
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,12 (A : SANGAT BAIK)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan II tahun 2023 sehingga diperolehnya nilai IKM Pelayanan baik secara global maupun per jenis pelayanan publik, maka dapat diketahui bahwa terdapat permasalahan/kelemahan yakni:

1. Secara global nilai IKM BPBL Ambon terdapat nilai terendah yakni unsur sarana dan prasarana (sarpras) mendapatkan yakni 72,84 dengan NRR terendah 2,91.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur terendah ada pada prosedur yakni 82,14 dengan NRR terendah 3,29
3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur terendah ada pada produk yakni 86,11 dengan NRR terendah 3,44
4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur terendah ada pada tarif yakni 86,32 dengan NRR terendah 3,45

Sedangkan kelebihan unsur layanan yang dapat dilihat dari hasil pengolahan data SKM adalah sebagai berikut;

1. Secara global nilai IKM BPBL Ambon terdapat nilai tertinggi yakni unsur perilaku mendapatkan yakni 91,22 dengan NRR tertinggi 3,65.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada produk, kompetensi dan sarpras yakni 92,86 dengan NRR tertinggi 3,71.
3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada persyaratan dan perilaku yakni 94,44 dengan NRR tertinggi 3,64
4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada tarif yakni 91,05 dengan NRR tertinggi 3,64

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan;
 - “Perlu menginformasikan tentang layanan jasa kepada instansi terkait”
 - “Jangan terlalu menekan”
- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan;
 - “Semoga lebih bagus dari sebelumnya”.
 - “Terus tingkatkan pelayanan yang sudah maksimal ini”
- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan;
 - “Saran agar lebih banyak pemandu”
 - “Kritik lebih menjaga silaturahmi sesama mahasiswa dan pegawai Saran lebih menjaga kebersihan”
 - “Di upgrade lagi fasilitas, dan di tambah jumlah habitat atau ikan budidayanya dan mampu membuat pakan sesuai kebutuhan budidaya yang ada di lembaga ini”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan dari hasil nilai IKM dan NRR dan inputan saran/kritik dari pengguna jasa pada setiap jenis pelayanan, sebagai berikut :

- Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan, nilai unsur pelayanan pada prosedur turun. Hal ini terjadi karena adanya perubahan-perubahan proses/alur prosedur dari yang lama pelayanan uji sampel bisa dilaksanakan di ruangan laboratorium Keskanling, sedangkan yang baru pelayanan dipusatkan pada ruangan pelayanan publik. Saran atau kritik tentang kurangnya informasi terhadap pelayanan uji sampel, dan perasaan ditekan untuk pengujian sampel laboratorium dikemukakan oleh pengguna jasa pada layanan ini.
- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan nilai unsur produk paling kecil, disebabkan oleh proses diterbitkannya sertifikat yang melewati waktu penyelesaian kegiatan magang/Prakerin/PKL, diketahui bahwa beberapa peserta tidak menyelesaikan laporan, dengan demikian sertifikat ditangguhkan untuk sementara waktu sampai segala penyelesaian persyaratan magang/PKL/Prakerin diselesaikan oleh peserta. Saran atau kritik tentang peningkatan kualitas pelayanan

dan mempertahankan ritme pelayanan diutarakan oleh para pengguna jasa layanan ini.

- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan unsur tarif mendapatkan nilai terendah, dikarenakan tarif yang ditampilkan pada media online ataupun non online hanya tarif komoditas yang berada pada wadah budidaya dan berdasarkan Peraturan pemerintah nomor 85 tahun 2021 tentang jenis dan tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada kementerian kelautan dan perikanan sedangkan biaya yang disepakati/ ditagihkan akan ditambah biaya distribusi/transportasi, dan lainnya yang timbul akibat pengiriman komoditas. Saran atau kritik yang dikemukakan pengguna jasa yang disinyalir menjadi permasalahan atau kekurangan pada layanan ini adalah kurangnya pemandu, perlu meningkatkan kebersihan, serta penambahan fasilitas serta komoditas yang disediakan oleh BPBL Ambon.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut akan dipakai sebagai tolak ukur dan perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

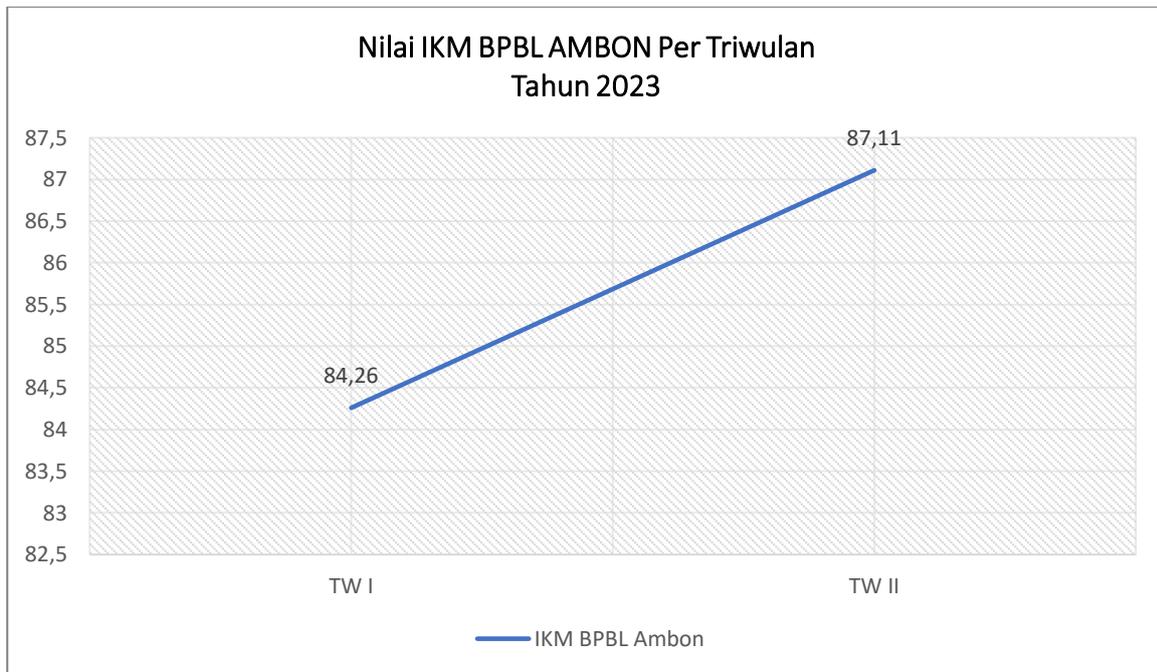
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 16 Juni 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Pembaharuan informasi DIP pada website resmi BPBL Ambon sesuai pelayanan publik yang dilaksanakan		√	√		Pokja Program Data dan Informasi (Prodatin)
		Publikasi pada media elektronik (website, SIPPN, medsos) dan non		√	√		Pokja Program Data dan

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		elektronik (layar televisi ruang yanlik, papan pengumuman/ warta balai) mengenai prosedur standar pelayanan untuk 3 (tiga) layanan publik di BPBL Ambon					Informasi (Prodatin)
		Penambahan parameter uji sampel akan dibahas lebih mendalam				√	Pokja Lab. Keskanling + Tim Yanlik
2	Produk Layanan	pemberian sertifikat akan dilaksanakan hanya pada peserta yang telah menyelesaikan kegiatan secara menyeluruh		√	√	√	Subbag Umum
		Dilakukan pendampingan pembuatan laporan pada peserta kegiatan PKL/ Magang/Prakerin ataupun Penelitian		√	√	√	Pokja terkait Produksi
3	Tarif layanan	Kegiatan terkait perolehan PNBP dan biaya yang dikeluarkan akibat pemesanan produk layanan akan dikomunikasikan atau diinformasikan secara lebih luas melalui berbagai kanal media			√	√	Pokja Program Data dan Informasi (Prodatin)

4.3 Tren Nilai IKM

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 analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dari triwulan I ke triwulan II sebanyak 2,85.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPBL Ambon periode triwulan II tahun 2023 mulai April hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon, secara global (umum) mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 87,17. Dimana nilai IKM yang diperoleh dari jenis-jenis layanan publik yang disediakan oleh BPBL Ambon sebagai berikut;
 - Nilai IKM layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan sebesar 88,49 berkategori Sangat Baik;
 - Nilai IKM layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan sebesar 90,74 berkategori Sangat Baik;
 - Nilai IKM layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan sebesar 89,12 berkategori Sangat Baik.
- Kelebihan unsur layanan yang dapat dilihat dari hasil pengolahan data SKM, menjadi acuan untuk mempertahankan layanan, nilai tertinggi unsur IKM pada setiap jenis layanan adalah sebagai berikut;
 - Secara global nilai IKM BPBL Ambon terdapat nilai tertinggi yakni unsur perilaku mendapatkan yakni 91,22 dengan NRR tertinggi 3,65.
 - Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada produk, kompetensi dan sarpras yakni 92,86 dengan NRR tertinggi 3,71.
 - Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada persyaratan dan perilaku yakni 94,44 dengan NRR tertinggi 3,64
 - Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada tarif yakni 91,05 dengan NRR tertinggi 3,64
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP)

bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 16 Juni 2023. Perbaikan yang menjadi fokus tindak lanjut yaitu prosedur layanan, produk pelayanan dan tarif layanan.

- Kecenderungan (tren) tingkat kepuasan penerima layanan BPBL Ambon dari Triwulan I ke Triwulan II Tahun 2023 bernilai 2,85, sehingga bisa dikatakan terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Ambon, 03 Juli 2023

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon



Sarwono, S.St.Pi

2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	nadya rudi	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Nur Amri Soumena	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik.
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Mulia Heni Pamana	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	para petugas dan pekerja (staf) BPBL sangat memenuhi ekspektasi saya sebagai Taruna yg ms kurang dm hal teori kerja praktik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Iemne Tuhumury	P	>40	SMA	wirusaha	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Terima Kasih Karena Sering memberikan pelatihan kepada kami para pemilik KIA di Teluk Ambon
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Ag'idatul Hasanah	P	25-40	S1	pns	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Seringnya dilakukan kegiatan pelatihan pembudidaya
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Roy Iwamony	L	>40	S2	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayannya terus dipertahankan
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Nur Zakyah Muin	P	25-40	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bentuk pelayanan yang dijalankan oleh BPBL Ambon sudah sangat baik khususnya terkait pelayanan dalam praktik pendidikan. Sebagai pengguna layanan, Kami mengharapkan agar BPBL Ambon terus meningkatkan jasa pelayannya menjadi seoptimal mungkin.
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Mozes	L	>40	SMA	swasta	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan maupun sarana prasarana sudah sangat baik. Sangan kendor... Lebih ditingkatkan lagi. Sukses selalu buat BPBL Ambon.
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Fanti Warang	P	>40	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Ruwia Abdurassid	P	25-40	S2	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Perlu di tambahkan lagi perediaan bibit untuk budidaya terutama kerang kerangan, teripang dan molusca serta teknologi pengujianya di utamakan
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Aristen salkery	L	<25	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saran sukses selalu kedepannya
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Aristen salkery	L	<25	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saran sukses selalu kedepannya
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Ahdiat silawane	P	<25	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Melayani dengan Baik Terima Kasih
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	YASIR DENHAS ELY	L	<25	S1	wirusaha	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Siap petugas telah memberikan tata cara pelayanan secara prima dengan sikap dan penampilan yang baik agar kita menjadi seorang pembudidaya ikan yang baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Deswita	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	RIZALDI RAHMAN KOLY	L	<25	S1	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cukup baik dan membantu msarakat dan instansi terkait. Namun kalau bisa di tambah fasilitas ikan nya, maksud nya di perbanyak bibit beserta pemabahan teknologi khusus di bidang pakan
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Novi Yanti S Soumena	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Petugas memberi layanan yg sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Japar Maulana Ralalatu	L	<25	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saran saya terimakasih telah menjaga dan melastarkan budidaya laut untuk masa kini dan Masa yang akan datang dan semoga dengan niat baik ini selalu dalam lindungan yang maha kuasa Tetap optimis dalam melakukan segala hal dan tetap menjaga keamanan dan ketertiban sebagaimana yang di laksanakan di sini lebih perbagus lagi agar pegawai tidak capek bosan terimakasih.
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Dayu nur amela pelu	P	<25	S1	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Saran saya tetap semangat melayani dengan baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Sarudin Ollong	L	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat Baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Yuli rumodar	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Iya parsaranan yang di berikan sangat baik sehingga memudahkan kami dalam melakukan praktik Dan juga pelayanan yang baik.
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Defika ulath	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Affan umakaapa	L	<25	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Yeni la siandi	P	<25	S1	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan bagus
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Abdullah sandi nuriluy	L	<25	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Yuyun	P	<25	S1	wirusaha	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	Pelayanan baik dan cepat
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Aisa Rumoni	P	<25	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan di sini sangat baik dan cepat, siap terimakasih
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Deswita	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Hadad farhan maabir	L	<25	S1	wirusaha	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Marlina	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan bagus
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Windy widyastuti	P	<25	S1	wirusaha	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	Tidak ad semua jelas
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Fitra lasadin	L	<25	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Darwin Fatma	L	<25	S1	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Di agree lagi fasilitas, dan di tambah jumlah habitat atau ikan budidaya nya. Dan mampu membuat pakan sesuai kebutuhan budidaya yang ada di baga ini
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Nurlela Maruapey	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada kritik dan saran, karena pelayanan di sini sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Dewi Sabrianti Djunaidi	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	petugasnya sangat baik,sopan,santun dan pelayannya cukup baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Eliensya Muat	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada kritik atau saran karena layanannya yang sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Winda Puspita Kalawu	P	<25	S1	wirusaha	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan disini diterima sangat bagus sesuai dengan peraturan yang sudah diterapkan disini. Siap Terimakasih
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Titra latupono	P	<25	S1	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Anisa K Latucosina	P	<25	S1	wirusaha	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan dari petugas sangat ramah dan cepat dan baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Sarika Canra Devi Pelu	P	<25	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Widya sopamena	P	<25	S1	wirusaha	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Intan karya	P	<25	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	FIQNA AQINA SASOLE	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	pelayanan yang kami Terima sangat baik .
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Ode Saputri	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Petugas memberikan pelayanan yang baik juga ramah
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	SITI AFRIANTI ELY	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Dari tempat Sarana dan prasarana maupun layanan yang ada baik,dan memuaskan.
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	SINDI JAMILIN	P	<25	S1	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Dari tempat, sarana dan prasarana maupun layanan yang ada baik dan memuaskan.
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Dessy Triyanti Rering	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Widya sopamena	P	<25	SMA	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Anisa Karmila Latucosina	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Ilis karina	P	<25	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang sangat baik dan ramah
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Enjel B Maruapey	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Kemampuan petugas pelayanan sangat Membuat Kamu nyaman TERIMA KASIH
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Inggid w rikumahu	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Stella Maris Rahandity	P	<25	SMA	wirusaha	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Nursida Tokwain	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layannya baik dapat membuat orang yang dilayani mendapatkan hasil yang baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Farel Tuharea	L	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layani dengan baik agar mendapatkan hasil yang sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Desy purnamasari walelufu	P	<25	SMA	wirusaha	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	Layanan konsultasi dan pengaduan sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Fitria feurima	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Fitria feurima	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Hasnaeny Rahmatia Ansar	P	<25	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	Pelayanan dan ketersediaan sarana dan prasarana sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Nabila	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Hamdan Hakim Majid	L	<25	SMA	wirusaha	3	3	1	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	TIDAK ADA TERIMA KASIH
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Chika rahmawati	P	<25	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada terimakasih
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Miranti huath	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	yh baik
2023	Pembudayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	Devi herawaty firmansyah	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4</												

5. Hasil olah data SKM dan nilai IKM layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan BPBL Ambon Triwulan II Tahun 2023

		Data									
Nama_Layanan	Count of Nama_Responden	Sum of U1	Sum of U2	Sum of U3	Sum of U4	Sum of U5	Sum of U6	Sum of U7	Sum of U8	Sum of U9	
Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	7	25	23	24	24	26	26	25	24	26	
Grand Total	7	25	23	24	24	26	26	25	24	26	

UJI LAB										
Σ NRR	25	23	24	24	26	26	25	24	26	223
NRR tertimbang Per Unsur	3,57	3,29	3,43	3,43	3,71	3,71	3,57	3,43	3,71	3,54
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11IKM	0,39	0,36	0,38	0,38	0,41	0,41	0,39	0,38	0,41	3,50
IKM Per Unsur (*)	89,29	82,14	85,71	85,71	92,86	92,86	89,29	85,71	92,86	
IKM Unit Pelayanan (**)										88,49

KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN

KETERANGAN :	UNSUBUR - UNSUR PELAYANAN	UNSUBUR PELAYANAN	NRR
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA	PERSYARATAN	3,57
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	3,29
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG	WAKTU PENYELESAIAN	3,43
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG	BIAYA/TARIF	3,43
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,71
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	KOMPETENSI PELAKSANA	3,71
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011	PERILAKU PELAKSANA	3,57
IKM UNIT PELAYANAN	: 88,49 0,0	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,43
MUTU PELAYANAN		SARANA DAN PRASARANA	3,71
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		

6. Hasil olah data SKM dan nilai IKM layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudiyaaan Ikan BPBL Ambon Triwulan II Tahun 2023

		Data									
Nama_Layanan	Count of Nama_Responden	Sum of U1	Sum of U2	Sum of U3	Sum of U4	Sum of U5	Sum of U6	Sum of U7	Sum of U8	Sum of U9	
Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudiyaaan Ikan	9	34	33	32	32	31	33	34	32	33	
Grand Total	9	34	33	32	32	31	33	34	32	33	

KONSULTASI										
Σ NRR	34	33	32	32	31	33	34	32	33	294
NRR tertimbang Per Unsur	3,78	3,67	3,56	3,56	3,44	3,67	3,78	3,56	3,67	3,63
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11IKM	0,42	0,40	0,39	0,39	0,38	0,40	0,42	0,39	0,40	3,59
IKM Per Unsur (*)	94,44	91,67	88,89	88,89	86,11	91,67	94,44	88,89	91,67	
IKM Unit Pelayanan (**)										90,74

KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN

KETERANGAN :	UNSUBUR - UNSUR PELAYANAN	UNSUBUR PELAYANAN	NRR
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA	PERSYARATAN	3,78
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	3,67
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG	WAKTU PENYELESAIAN	3,56
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG	BIAYA/TARIF	3,56
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,44
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	KOMPETENSI PELAKSANA	3,67
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011	PERILAKU PELAKSANA	3,78
IKM UNIT PELAYANAN	: 90,74 BAIK	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,56
MUTU PELAYANAN		SARANA DAN PRASARANA	3,67
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		

7. Hasil olah data SKM dan nilai IKM layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudiyaaan Ikan BPBL Ambon Triwulan II Tahun 2023

		Data									
Nama_Layanan	Count of Nama_Responden	Sum of U1	Sum of U2	Sum of U3	Sum of U4	Sum of U5	Sum of U6	Sum of U7	Sum of U8	Sum of U9	
Pembudiyaaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	95	343	336	334	328	342	336	346	337	346	
Grand Total	95	343	336	334	328	342	336	346	337	346	

PEMBUDIDAYAAN IKAN											
Σ NRR	343	336	334	328	342	336	346	337	346		3048
NRR tertimbang Per Unsur	3,61	3,54	3,52	3,45	3,60	3,54	3,64	3,55	3,64	3,56	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11IKM	0,40	0,39	0,39	0,38	0,40	0,39	0,40	0,39	0,40	3,53	
IKM Per Unsur (*)	90,26	88,42	87,89	86,32	90,00	88,42	91,05	88,68	91,05		
IKM Unit Pelayanan (**)										89,12	A (SANGAT BAIK)
KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN											
KETERANGAN :											
U1 s/d U14	: UNSUR - UNSUR PELAYANAN				: UNSUR PELAYANAN				: NRR		
NRR	: NILAI RATA-RATA				: PERSYARATAN				: 3,61		
IKM	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				: SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR				: 3,54		
*)	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG				: WAKTU PENYELESAIAN				: 3,52		
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI				: BIAYA/TARIF				: 3,45		
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI				: PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN				: 3,60		
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011				: KOMPETENSI PELAKSANA				: 3,54		
IKM UNIT PELAYANAN	: 89,12				: PERILAKU PELAKSANA				: 3,64		
MUTU PELAYANAN	: 0,0				: PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN				: 3,55		
A (SANGAT BAIK)	: 88,31 - 100,00				: SARANA DAN PRASARANA				: 3,64		
B (BAIK)	: 76,61 - 88,30										
C (KURANG BAIK)	: 65,00 - 76,60										
D (TIDAK BAIK)	: 25,00 - 64,99										

8. Berita Acara Forum Konsultasi Publik (FKP) BPBL Ambon Tahun 2023



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON
 JALAN LAKSDYA LEO WATTIMENA, WAIHERU, BAGUALA KOTA AMBON 97232
 TELEPON 0811471867, EMAIL : ambonpbpl@gmail.com
 LAMAN www.kkp.go.id/djdp/bpblambon

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN DI BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON**

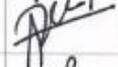
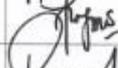
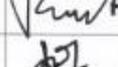
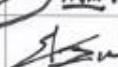
Pada hari ini, Jumat 16 Juni 2023 telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik bidang pelayanan yang dilaksanakan di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Kegiatan publikasi terkait pelayanan (DIP) pada website resmi Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon perlu diperbaharui dan dilengkapi	Diharapkan dilakukan pembaharuan informasi DIP pada website resmi BPBL Ambon sesuai dengan pelayanan yang dilaksanakan	Dapat diselesaikan dalam 5 hari kerja
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Pengujian sampel yang dilaksanakan Laboratorium Kesehatan Ikan BPBL Ambon, jika terjadi kerusakan sampel apakah uang pembayaran dapat dikembalikan? • Usulan penambahan parameter uji di Laboratorium Kesehatan Ikan BPBL Ambon seperti substrat dll • Usulan proses perolehan sertifikat kegiatan magang, PKL dan Prakerin • Usulan Pendampingan penyusunan laporan kegiatan magang, PKL dan Prakerin • Diseminasi kegiatan terkait perolehan PNBP lingkup BPBL Ambon di informasikan secara lebih luas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak dilakukan pengembalian uang yang telah disetorkan dalam kas negara, namun Lab akan mengusulkan kepada pemohon untuk memperbaharui sampel uji • Penambahan parameter uji akan dibahas sebagai masukan • Akan dilakukan pemberian sertifikat pada peserta yang telah menyelesaikan kegiatan secara menyeluruh. • Akan dilakukan pendampingan pada peserta kegiatan oleh Tim BPBL Ambon • Diseminasi Informasi agar dilakukan secara lebih luas melalui berbagai kanal media 	Dapat diselesaikan dalam 5 hari kerja

Pimpinan unit penyelenggara pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan Stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan unit penyelenggara pelayanan sesuai dengan usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama. Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Ambon, 16 Juni 2023

No.	Nama Peserta FKP	Nomor Kontak	Jenis Kelamin	Perwakilan (Unsur)	Tanda Tangan
1.	Roy Iwamony	08114732703	Laki Laki	Unsur Pemerintah Provinsi	
2.	Abubakar	0811438224	Laki Laki	UPT KKP	
3.	Rosmawati	085254269095	Perempuan	Akademisi	
4.	Rahmat	082398933037	Laki Laki	Tokoh Masyarakat Desa Waiheru	
5.	Yanti Warang	085243981414	Perempuan	Pembudidaya Desa Waiheru	
6.	Justus Patipawae	0852443440279	Laki Laki	LSM	
7.	A.M Elwarin	081354113006	Laki Laki	Media Massa	

Mengetahui,

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon

 Sarwono

Ketua Tim Pelayanan Publik


 Erdy Asmaul Basir