



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON TRIWULAN II TAHUN 2024



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON
JUNI 2024

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 mengamankan 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 Maluku, 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.13/BPBLA/TU.110/I/2024 Tanggal 02 Januari 2024 (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 publik 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 2024 dilakukan dengan jangka waktu (periode) April s.d Juni 2024. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memerlukan waktu selama 2 (dua) 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 2024	1
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Pada Triwulan II tahun 2024, 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.

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 publik periode Triwulan II tahun 2024 pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon yang diperoleh yaitu 106 (seratus enam) orang responden, uraian dinamika responden per layanan 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	6	54.55 %
		PEREMPUAN	5	45.45 %
2	PENDIDIKAN	SLTA	3	27.27 %
		D3	-	-
		S1	8	72.73 %
		S2	-	-
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	6	54.55 %
		PNS	4	36.36 %
		SWASTA	-	-
		WIRAUSAHA	-	-
		LAINNYA	1	9.09 %
4	USIA	< 25	7	63.64 %
		25 - 45	4	36.36 %
		46 - 60	-	-
		> 60	-	-
TOTAL RESPONDEN		11 ORANG		

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	34	49.28 %
		PEREMPUAN	35	50.72 %
2	PENDIDIKAN	SLTA	23	33.33 %
		D3	12	17.39 %
		S1	29	42.03 %
		S2	5	7.25 %
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	46	66.67 %
		PNS	19	27.54 %
		SWASTA	1	1.45 %
		WIRSAUSAHA	1	1.45 %
		LAINNYA	2	2.90 %
4	USIA	< 25	48	69.57 %
		25 - 45	10	14.49 %
		46 - 60	11	15.94 %
		> 60	-	-
TOTAL RESPONDEN		69 ORANG		

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

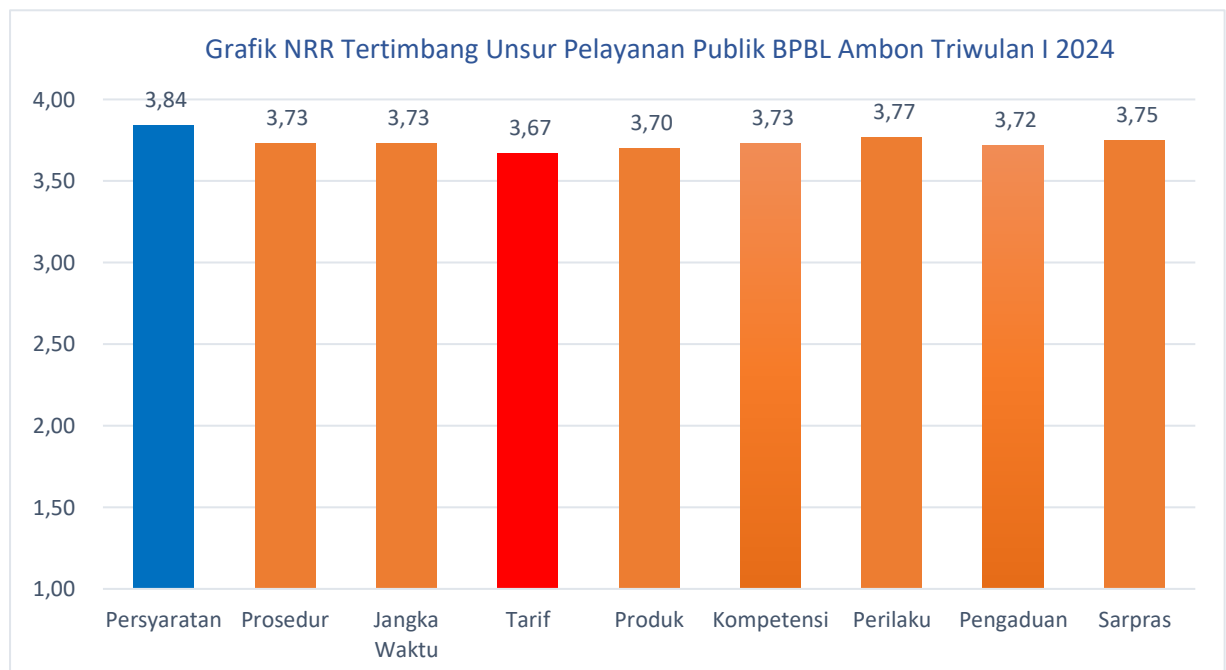
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	7	26.92%
		PEREMPUAN	19	73.08 %
2	PENDIDIKAN	SLTA	1	3.85 %
		D3	-	-
		S1	21	80.77 %
		S2	4	15.38 %
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	17	65.38 %
		PNS	8	30.77 %
		SWASTA	-	-
		WIRAUSAHA	-	-
		LAINNYA	1	3.85 %
4	USIA	< 25	17	65.38 %
		25 - 45	6	23.08 %
		46 - 60	3	11.54%
		> 60	-	-
TOTAL RESPONDEN		26 ORANG		

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengolahan data IKM menggunakan excel dan diperoleh hasil IKM BPBL Ambon pada Triwulan II tahun 2024 dan IKM per layanan publik diuraikan per tabel 4,5,6,7 , serta grafik Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang unsur pelayanan publik sebagai berikut :

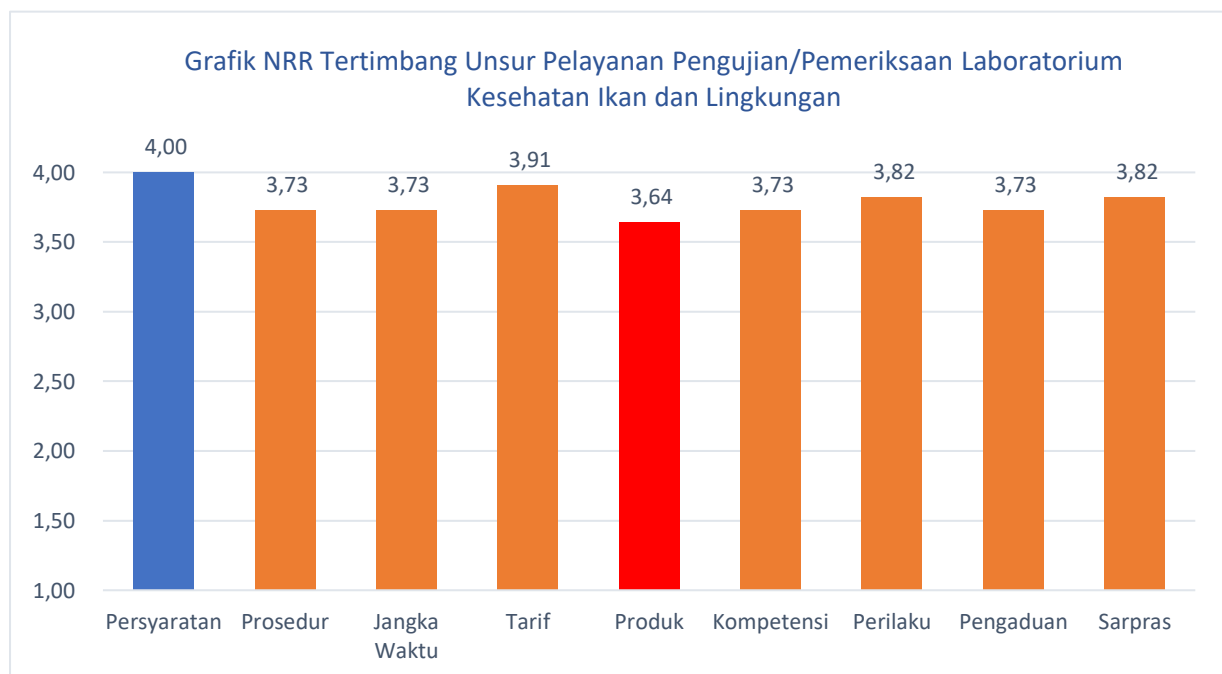
Tabel 4. Detail Total Nilai IKM BPBL Ambon Per Unsur

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	95.99	93.16	93.16	91.75	92.45	93.16	94.34	92.92	93.87
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93.42 (A : SANGAT BAIK)								



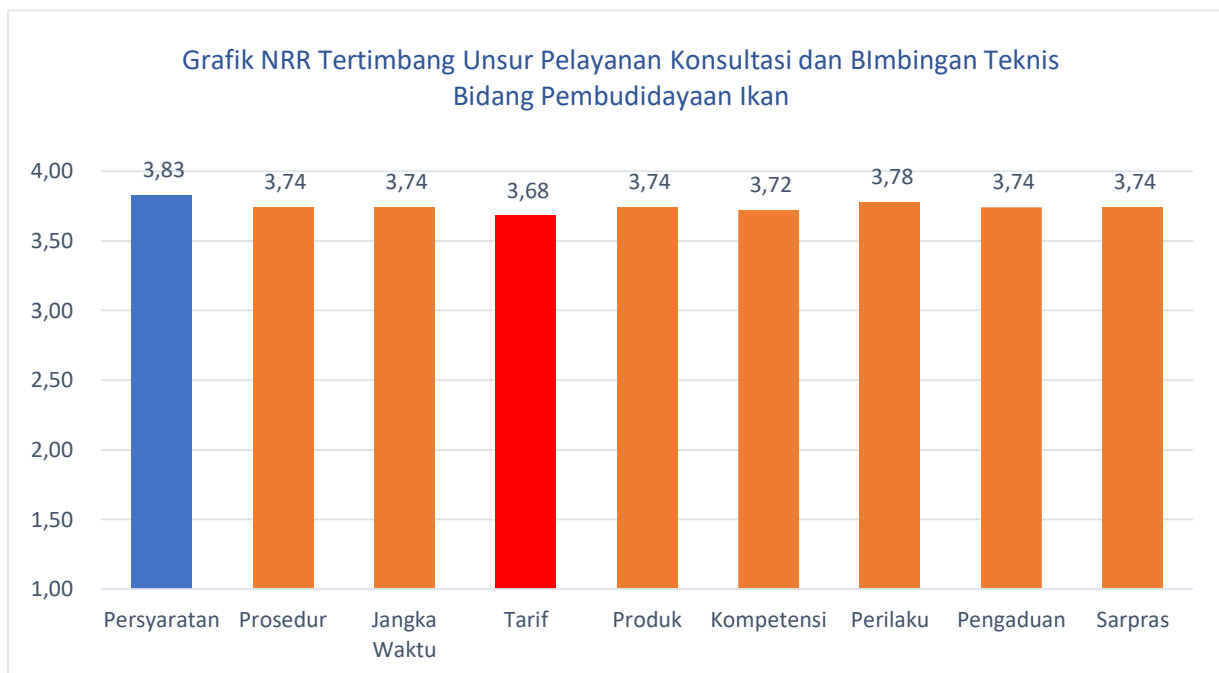
Tabel 5. Detail Nilai IKM Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	100	93.18	93.18	97.73	90.91	93.18	95.45	93.18	95.45
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94.70 (A = SANGAT BAIK)								



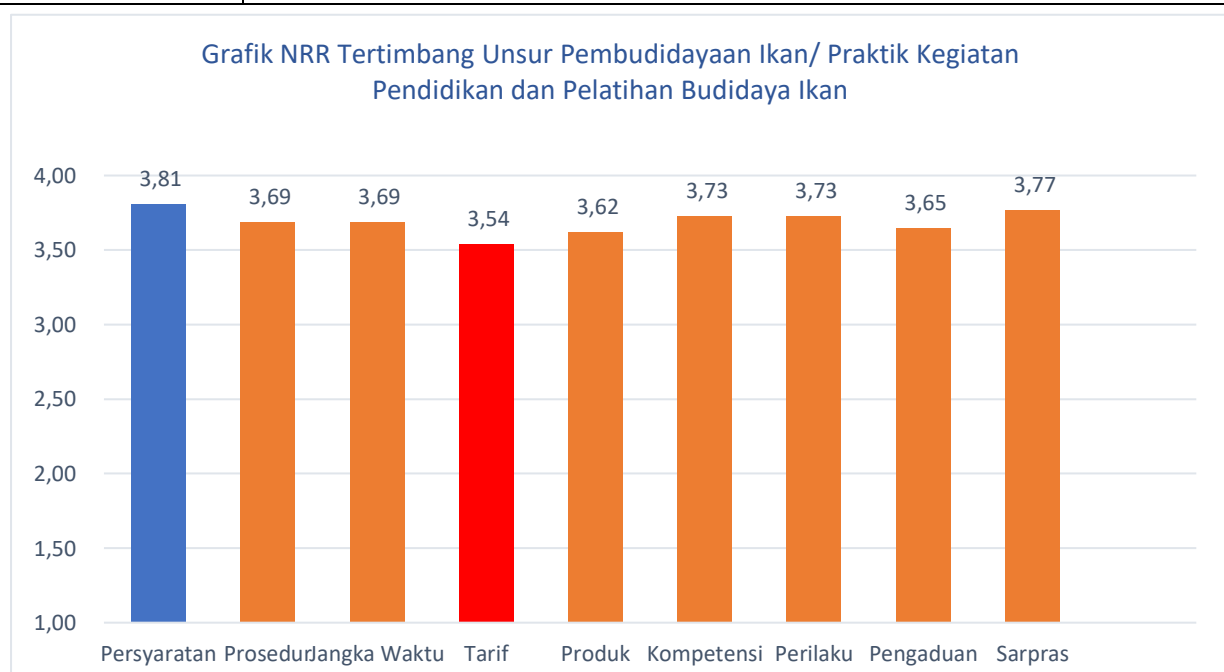
Tabel 6. Detail Nilai IKM Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	95.65	93.48	93.48	92.03	93.48	93.12	94.57	93.48	93.48
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93.64 (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	95.19	92.31	92.31	88.46	90.38	93.27	93.27	91.35	94.23
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.31 (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 2024 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 terlihat sangat bagus dengan IKM Pelayanan yakni 93.42 atau “Sangat Baik”, tetapi terdapat nilai terendah yakni unsur Tarif spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan 91.75 dengan NRR terendah 3.67.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur terendah ada pada Produk yakni 90.91 dengan NRR terendah 3.64.
3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM unsur terendah ada pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yakni 92.03 dengan NRR terendah 3.68.
4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan unsur terendah ada pada unsur Tarif yakni 88.46 dengan NRR terendah 3.54.

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 Persyaratan yakni 95.99 dengan NRR tertinggi 3.84.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada unsur Persyaratan yakni 100.00 dengan NRR tertinggi 4.00.
3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan yakni 95.19 dengan NRR tertinggi 3.83.

4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan yakni 95.19 dengan NRR tertinggi 3.81

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

- Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan;
 - “Tidak ada saran karena pelayanannya cukup baik mudah dan cepat”
 - “Semoga sarana dan prasarana kedepannya lebih baik lagi”
- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan;
 - “Untuk Pelayanan Pendidikan saran saya Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dapat bekerjasama dengan SMK Bidang Budidaya Perikanan dalam Program Guru Tamu yaitu dari Balai mengajar di SMK. Dengan tujuan Pengembangan Iptek yang terbaru khusus Budidaya Perikanan kepada anak-anak bangsa (Peserta Didik di Sekolah).”.
 - “Perlu dipertahankan jika perlu ditingkatkan pelayanannya”
- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan;
 - “Ketersedian benih ikan lebih di perbanyak agar pembudidaya tidak kekurangan stok benih dalam berusaha”
 - “Tetap optimalkan pelayanan kepada pembudidaya ikan Terus tingkatkan karya di bidang Budidaya Perikanan BPBL menjadi Maskot Budidaya Perikanan Laut di Maluku”

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 terendah ada pada Produk, akibat perubahan berdasarkan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan PerikananHal ini terjadi karena sering kali pengguna jasa belum mengetahui jenis-jenis uji sampel pada Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan BPBL Ambon,

serta pembayaran yang dilakukan harus secara non tunai, dimana terkadang pengguna jasa belum paham tentang teknologi pembayaran secara non tunai.

- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan nilai unsur terendah ada pada unsur Tarif, penurunan terjadi akibat banyaknya pengguna jasa kegiatan magang/PKL/Prakerin mengakibatkan aksesibilitas asrama dibatasi hanya untuk yang menyewa dengan pembayaran non tunai. Saran atau kritik Untuk Pelayanan Pendidikan dimana BPBL Ambon dapat bekerjasama dengan SMK Bidang Budidaya Perikanan dalam Program Guru Tamu yaitu dari BPBL Ambon untuk mengajar di SMK. Dengan tujuan Pengembangan Iptek yang terbaru khusus Budidaya Perikanan kepada anak-anak bangsa teknologi terbaru dikemukakan oleh salah satu pengguna jasa.
- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan nilai unsur terendah ada pada unsur Tarif, hal ini dikarenakan beberapa pengguna jasa belum paham bahwa tarif komoditas yang diberikan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 85 tahun 2021 hanya untuk pembelian komoditas pada *onsite* (wadah pemeliharaan).

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.

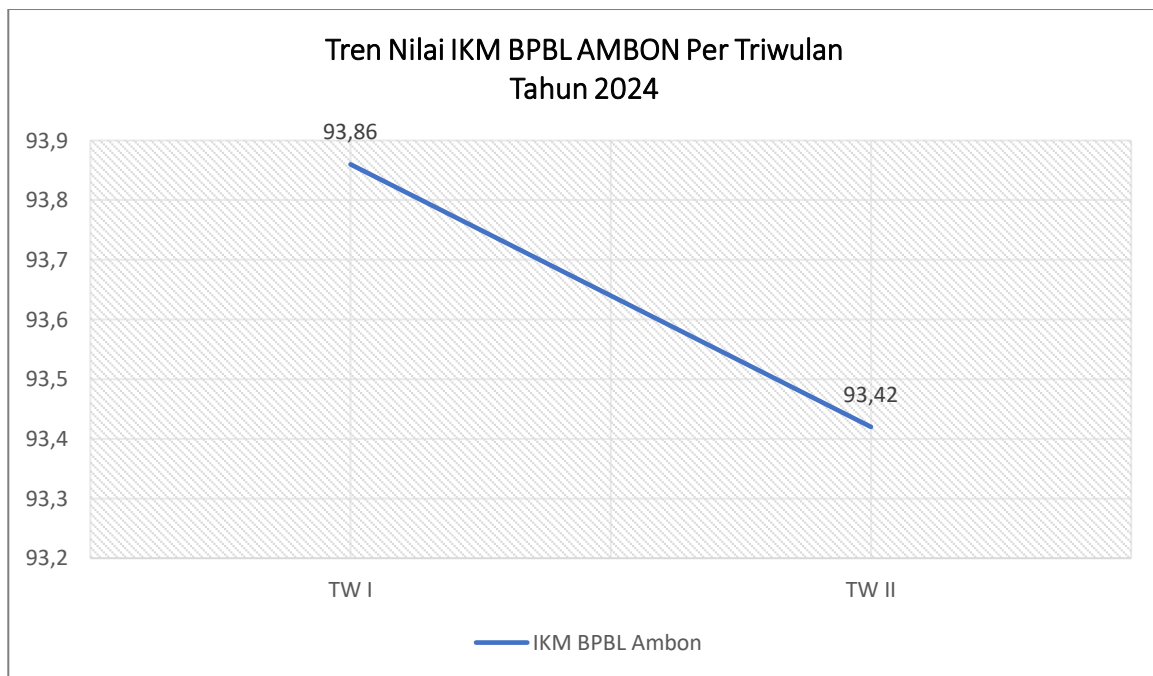
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan II dilakukan secara bertahap hanya pada dua unsur pelayanan yakni; a) Tarif dan b) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 2 bulan), jangka menengah (lebih dari 2 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 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	Tarif Produk	Memperbaharui banner ataupun data informasi tambahan lain terkait penjualan komoditas. Selain itu informasi tentang biaya tambahan atas penjualan produk diinformasikan oleh petugas pelayanan publik ataupun Tim Penjualan sesuai dengan jarak distribusi		√	√	√	Subbag Umum dan Tim Penjualan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pembuatan poster, baner, spanduk, infografis terkait layanan.		√	√	√	Subbag Umum
		Informasi jenis layanan dan produk pada media sosial BPBL Ambon		√	√	√	Subbag Umum
		Selalu menginformasikan tentang layanan berbasis aplikasi / online yakni SIMPEL PUSPA, SI LOBSTER, SI JUDIKA, SI CLOWN BP, DLL kepada pengguna jasa		√	√	√	Semua Unit Layanan

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 pada Triwulan II tahun 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Tren penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dari triwulan I ke triwulan II sebesar 4.4 dan Triwulan lainnya belum ada atau belum terlaksana.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPBL Ambon periode Triwulan II tahun 2024 mulai April hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon, secara global (umum) mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM **93.42**. 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 94.70 berkategori Sangat Baik;
 - Nilai IKM layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan sebesar 93.64 berkategori Sangat Baik;
 - Nilai IKM layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan sebesar 92.31 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 Persyaratan yakni 95.99 dengan NRR tertinggi 3.84.
 - Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada unsur Persyaratan yakni 100.00 dengan NRR tertinggi 4.00.
 - Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan yakni 95.19 dengan NRR tertinggi 3.83.
 - Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan yakni 95.19 dengan NRR tertinggi 3.81.

- Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan II dilakukan secara bertahap hanya pada dua unsur pelayanan yakni; a) Tarif dan b) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 2 bulan), jangka menengah (lebih dari 2 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan).
- Disimpulkan bahwa terjadi kecendrungan atau Tren penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dari triwulan I ke triwulan II sebesar 4.4 dan Triwulan lainnya belum ada atau belum terlaksana, sehingga bisa menjadi bahan perhatian serta perbaikan yang ditinjau dari NRR terendah untuk salah satu upaya peningkatan kinerja BPBL Ambon kedepannya.

Ambon, 29 Juni 2024

Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon



Sarwono, S.St.Pi

LAMPIRAN

1. Data SKM pengguna layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan BPBL Ambon Triwulan II Tahun 2024

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd. Es	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Usai	Jenis_Kelompok	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sks
71008	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	L	<25	SMA	trn/polri	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	Baik dalam pelayanan	182.4.5.11-20240625-075354	25/06/2024 07:56	Kepmen 54/2022
67353	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	L	25-45	SMA	pns	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Lbh d tingkatn lagi	182.4.7.10-20240611-104602	11/06/2024 10:49	Kepmen 54/2022
67350	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Semoga sarana dan prasarana kedepannya lebih baik lagi	36.83.215.99-20240611-104121	11/06/2024 10:46	Kepmen 54/2022
67348	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	L	25-45	S1	pns	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	Semogah semakin bersinar BPBL AMBON	182.4.6.50-20240611-104240	11/06/2024 10:46	Kepmen 54/2022
67113	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang patut dicontoh	182.4.7.223-20240611-072750	11/06/2024 07:31	Kepmen 54/2022
66665	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sukses selalu bpbl ambon	182.4.4.234-20240607-180807	07/06/2024 18:16	Kepmen 54/2022
64438	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	L	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Tidak ada saran karena pelayanannya cukup baik mudah dan cepat	182.4.7.147-20240529-084731	29/05/2024 08:48	Kepmen 54/2022
64436	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	sangat baik pelayanannya	182.4.4.154-20240529-083656	29/05/2024 08:39	Kepmen 54/2022
64435	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	proses dalam pengujian sangat cepat dan juga bagus	182.4.4.154-20240529-083656	29/05/2024 08:37	Kepmen 54/2022
64434	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang bagus	114.10.134.248-20240529-083303	29/05/2024 08:33	Kepmen 54/2022
62846	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	K	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	terimah kasih untuk pelayanan yg diberikan oleh pegawai bpbl ambon	182.4.4.212-20240514-151825	14/05/2024 15:29	Kepmen 54/2022
52667	1	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	K	P	25-45	S2	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan BPBL Ambon, terima kasih. Mohon terus dipertahankan	114.10.135.65-20240306-065458	06/03/2024 06:57	Kepmen 54/2022
51285	1	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	K	P	25-45	S2	swaste	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Sangat terbaru dan dimudahkan dengan sistem pelayanan nya	182.4.7.4-20240224-034807	24/02/2024 03:50	Kepmen 54/2022
32904	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	P	<25	SMA	pelajar	5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	Harus lebih baik	182.4.6.108-20231020-140314	20/10/2023 14:27	Kepmen 54/2022

2. Data SKM penguna layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudiayaan Ikan BPBL Ambon Triwulan II Tahun 2024

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd. Es	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Usai	Jenis_Kelompok	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sks
70358	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	L	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik dan berkesan	36.83.213.95-20240624-061445	24/06/2024 06:23	Kepmen 54/2022
70357	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	L	<25	S1	pelajar	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan mudah di mengerti	182.4.6.252-20240624-061544	24/06/2024 06:20	Kepmen 54/2022
70356	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	L	<25	S1	pelajar	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi untuk kinerja tiap team/divisinya	36.83.213.95-20240624-061342	24/06/2024 06:19	Kepmen 54/2022
70019	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	K	L	46-60	S2	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan	182.4.4.220-20240621-130546	21/06/2024 13:10	Kepmen 54/2022
69134	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	S1	pelajar	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	36.83.220.110-20240619-101812	19/06/2024 10:20	Kepmen 54/2022
69133	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik	36.83.220.110-20240619-101728	19/06/2024 10:20	Kepmen 54/2022
68588	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	D3	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat sesuai	182.4.4.2-20240614-085221	14/06/2024 08:54	Kepmen 54/2022
68585	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	D3	pelajar	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Lebih Meningkatkan pelayanan	182.4.6.125-20240614-084916	14/06/2024 08:51	Kepmen 54/2022
68583	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	D3	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meningkatkan pelayanan yang lebih baik	182.4.7.53-20240614-083935	14/06/2024 08:48	Kepmen 54/2022
68582	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	D3	pelajar	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	meningkatkan pelayanan lagi	182.4.6.108-20240614-084254	14/06/2024 08:48	Kepmen 54/2022
68580	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	L	<25	D3	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meningkat pelayanan yang baik	182.4.6.108-20240614-084231	14/06/2024 08:47	Kepmen 54/2022
68579	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	K	P	<25	D3	pelajar	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Lebih meningkat pelayanan	182.4.6.125-20240614-083655	14/06/2024 08:46	Kepmen 54/2022
68578	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	SMA	pelajar	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Pelayanannya sangat baik	104.28.249.191-20240614-084310	14/06/2024 08:46	Kepmen 54/2022
68577	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	D3	pelajar	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	Pelayanan sangat baik	182.4.7.53-20240614-083959	14/06/2024 08:45	Kepmen 54/2022

3. Data SKM pengguna Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll) BPBL Ambon Triwulan II Tahun 2024

id_survei	Tri wulan	Tahun	Kd. Es	Nama_UPP		Jenis_Usar	Jenis_Kelam	Usia_Res pond	Pendid_ika	Pekerja an	Rating Petug ai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_Jayana n_skt
71019	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	K	L	25-45	S2	pns	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Semoga tetap terbaik	182.4.7.174-20240625-081010	25/06/2024 08:17	Kepmen 54/2022
67355	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	K	L	46-60	S2	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan	182.4.6.158-20240611-104400	11/06/2024 10:50	Kepmen 54/2022
67352	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	SMA	tni/polri	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus berpotensi mantap kepada pembudidayaan ikan Terus tingkatkan karya di bidang Budidaya Perikanan BPBL menjadi Maskot Budidaya Perikanan Laut di Maluku	182.4.7.220-20240611-104440	11/06/2024 10:48	Kepmen 54/2022
67349	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	25-45	S2	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		182.4.4.250-20240611-104301	11/06/2024 10:46	Kepmen 54/2022
67147	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	P	46-60	S2	pns	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya	182.4.6.200-20240611-083608	11/06/2024 08:46	Kepmen 54/2022
67141	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	K	L	46-60	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan telah dilaksanakan dengan sangat baik dan diharapkan terja selalu dan ditingkatkan kedepannya	182.4.7.207-20240611-083119	11/06/2024 08:41	Kepmen 54/2022
67118	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	P	25-45	S1	pns	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	Ketersediaan benih ikan lebih di perbanyak agar pembudidayaan tidak kekurangan stok benih dalam berusaha	182.4.7.100-20240611-072737	11/06/2024 07:45	Kepmen 54/2022
67115	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	P	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ketersediaan bibit ikan untuk pelaku budi daya kiranya dapat terpenuhi.	182.4.7.100-20240607-173116	11/06/2024 07:34	Kepmen 54/2022
66668	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sesuai	182.4.4.234-20240607-180807	07/06/2024 18:18	Kepmen 54/2022
66657	2	2024	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	K	P	<25	S1	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Orng orangnya sangat ramah	182.4.6.11-20240607-173116	07/06/2024 17:35	Kepmen 54/2022

4. Hasil olah data SKM dan nilai IKM TOTAL Pelayanan Publik BPBL Ambon Triwulan II Tahun 2024

ALL ENTRY	106	106	106	106	106	106	106	106	106		
Σ NRR	407	395	395	389	392	395	400	394	398		3565
NRR tertimbang Per Unsur	3,84	3,73	3,73	3,67	3,70	3,73	3,77	3,72	3,75	3,74	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 1/9 IKM	0,43	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,42	0,41	0,42	3,74	
IKM Per Unsur (*)	95,99	93,16	93,16	91,75	92,45	93,16	94,34	92,92	93,87		
IKM Unit Pelayanan (**)									93,42	A (SANGAT BAIK)	
KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN											
KETERANGAN :	UNSUR - UNSUR PELAYANAN				UNSUR PELAYANAN						NRR
U1 s/d U14	NILAI RATA-RATA				PERSYARATAN						3,84
NRR	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR						3,73
IKM	JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG				WAKTU PENYELESAIAN						3,73
*)	JUMLAH NRR TERTIMBANG				BIAYA/TARIF						3,67
**)	JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI				PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN						3,70
NRR PER UNSUR	JUMLAH KUISIONER YANG TERISI				KOMPETENSI PELAKSANA						3,73
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	NRR PER UNSUR X 0,011				PERILAKU PELAKSANA						3,77
IKM UNIT PELAYANAN	93,42 A (SANGAT BAIK)				PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN						3,72
MUTU PELAYANAN					SARANA DAN PRASARANA						3,75
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										

5. Hasil olah data SKM dan nilai IKM layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan BPBL Ambon Triwulan II Tahun 2024

UJI LAB	11	11	11	11	11	11	11	11	11		
Σ NRR	44	41	41	43	40	41	42	41	42		375
NRR tertimbang Per Unsur	4,00	3,73	3,73	3,91	3,64	3,73	3,82	3,73	3,82	3,79	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 1/9 IKM	0,44	0,41	0,41	0,43	0,40	0,41	0,42	0,41	0,42	3,79	
IKM Per Unsur (*)	100,00	93,18	93,18	97,73	90,91	93,18	95,45	93,18	95,45		
IKM Unit Pelayanan (**)										94,70	A (SANGAT BAIK)
KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN											
KETERANGAN :	UNSUR - UNSUR PELAYANAN					UNSUR PELAYANAN					NRR
U1 s/d U14	NILAI RATA-RATA					PERSYARATAN					4,00
NRR	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR					3,73
IKM	JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG					WAKTU PENYELESAIAN					3,73
*)	JUMLAH NRR TERTIMBANG					BIAYA/TARIF					3,91
**)	JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI					PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,64
NRR PER UNSUR	JUMLAH KUISIONER YANG TERISI					KOMPETENSI PELAKSANA					3,73
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	NRR PER UNSUR X 0,011					PERILAKU PELAKSANA					3,82
IKM UNIT PELAYANAN	94,70 A (SANGAT BAIK)					PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					3,73
MUTU PELAYANAN						SARANA DAN PRASARANA					3,82
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 2024

KONSULTASI	69	69	69	69	69	69	69	69	69		
Σ NRR	264	258	258	254	258	257	261	258	258		2326
NRR tertimbang Per Unsur	3,83	3,74	3,74	3,68	3,74	3,72	3,78	3,74	3,74	3,75	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 1/9 IKM	0,43	0,42	0,42	0,41	0,42	0,41	0,42	0,42	0,42	3,75	
IKM Per Unsur (*)	95,65	93,48	93,48	92,03	93,48	93,12	94,57	93,48	93,48		
IKM Unit Pelayanan (**)										93,64	A (SANGAT BAIK)
KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN											
KETERANGAN :	UNSUR - UNSUR PELAYANAN					UNSUR PELAYANAN					NRR
U1 s/d U14	NILAI RATA-RATA					PERSYARATAN					3,83
NRR	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR					3,74
IKM	JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG					WAKTU PENYELESAIAN					3,74
*)	JUMLAH NRR TERTIMBANG					BIAYA/TARIF					3,68
**)	JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI					PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,74
NRR PER UNSUR	JUMLAH KUISIONER YANG TERISI					KOMPETENSI PELAKSANA					3,72
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	NRR PER UNSUR X 0,011					PERILAKU PELAKSANA					3,78
IKM UNIT PELAYANAN	93,64 A (SANGAT BAIK)					PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					3,74
MUTU PELAYANAN						SARANA DAN PRASARANA					3,74
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 Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll) BPBL Ambon Triwulan II Tahun 2024

PEMBUDIDAYAAN IKAN	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	
Σ NRR	99	96	96	92	94	97	97	95	98		864
NRR tertimbang Per Unsur	3,81	3,69	3,69	3,54	3,62	3,73	3,73	3,65	3,77	3,69	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 1/9 IKM	0,42	0,41	0,41	0,39	0,40	0,41	0,41	0,41	0,42	3,69	
IKM Per Unsur (*)	95,19	92,31	92,31	88,46	90,38	93,27	93,27	91,35	94,23		
IKM Unit Pelayanan (**)										92,31	A (SANGAT BAIK)
KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN											
KETERANGAN :	UNSUR - UNSUR PELAYANAN					UNSUR PELAYANAN					NRR
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA					PERSYARATAN					3,81
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR					3,69
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG					WAKTU PENYELESAIAN					3,69
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG					BIAYA/TARIF					3,54
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI					PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,62
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI					KOMPETENSI PELAKSANA					3,73
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011					PERILAKU PELAKSANA					3,73
IKM UNIT PELAYANAN	92,31 A (SANGAT BAIK)					PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					3,65
MUTU PELAYANAN	:					SARANA DAN PRASARANA					3,77
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										