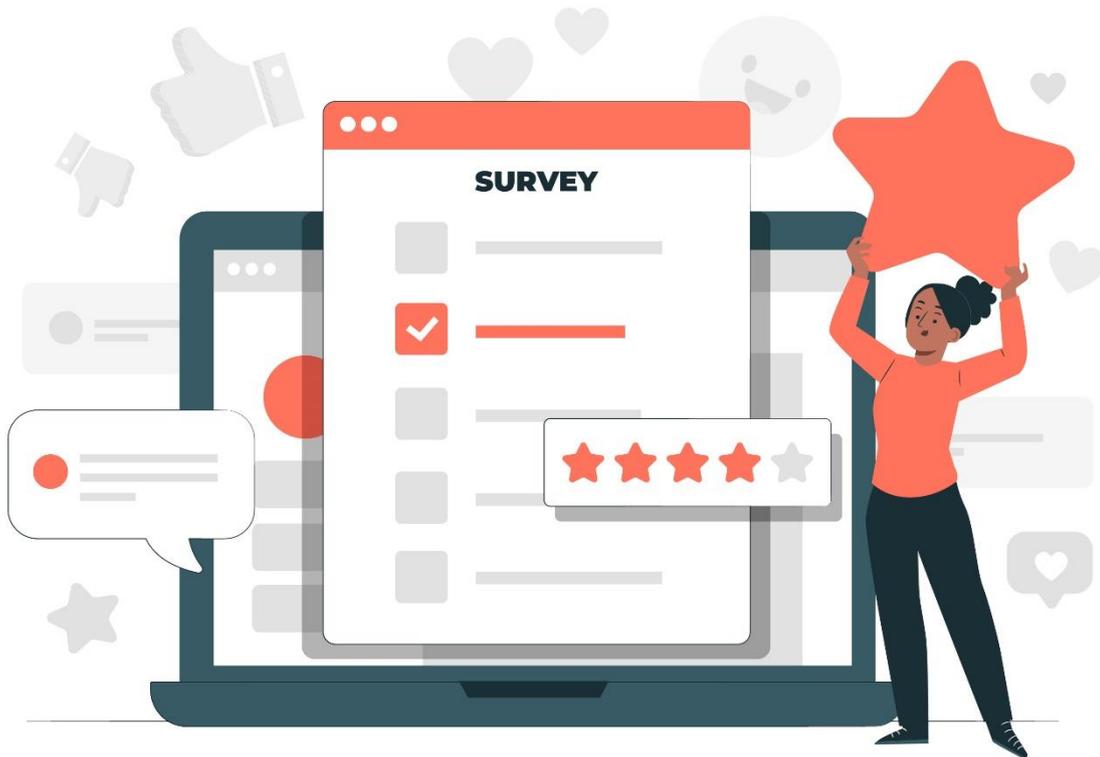




## LAPORAN

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

TRIWULAN IV TAHUN 2023



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

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	14
4.3 Tren Nilai SKM .....	15
<b>BAB V</b> .....	<b>17</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>19</b>

# **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 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.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 IV tahun 2023 dilakukan dengan jangka waktu (periode) Oktober s.d Desember 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	September 2023	1
2.	Pengumpulan Data	Oktober – Desember 2023	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024	2

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Pada Triwulan IV 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 382 (tiga ratus delapan puluh dua) orang responden, uraian dinamika responden per layanan BPBL Ambon periode Triwulan IV 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	2	15,38%
		PEREMPUAN	11	84,62%
2	PENDIDIKAN	SLTA	4	30,77%
		D3	-	-
		S1	6	46,15%
		S2	2	15,38%
		S3	1	7,69%
3	PEKERJAAN	PELAJAR	4	30,77%
		PNS	5	38,46%
		SWASTA	-	-
		WIRUSAHA	4	30,77%
		LAINNYA	-	-
4	USIA	< 25	8	61,54%
		25 - 45	4	30,77%
		46 - 60	1	7,69%
		> 60	-	-
<b>TOTAL RESPONDEN</b>		<b>13 ORANG</b>		

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	129	50,19%
		PEREMPUAN	128	49,81%
2	PENDIDIKAN	SMP	19	7,39%
		SLTA	156	60,70%
		D3	3	1,17%
		S1	65	25,29%
		S2	12	4,67%
		S3	2	0,78%
3	PEKERJAAN	PELAJAR	222	86,38%
		PNS	23	8,95%
		SWASTA	8	3,11%
		WIRAUUSAHA	3	1,17%
		LAINNYA	1	0,39%
4	USIA	< 25	221	85,99%
		25 - 45	30	11,67%
		46 - 60	6	2,33%
		> 60	-	-
<b>TOTAL RESPONDEN</b>		<b>257 ORANG</b>		

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

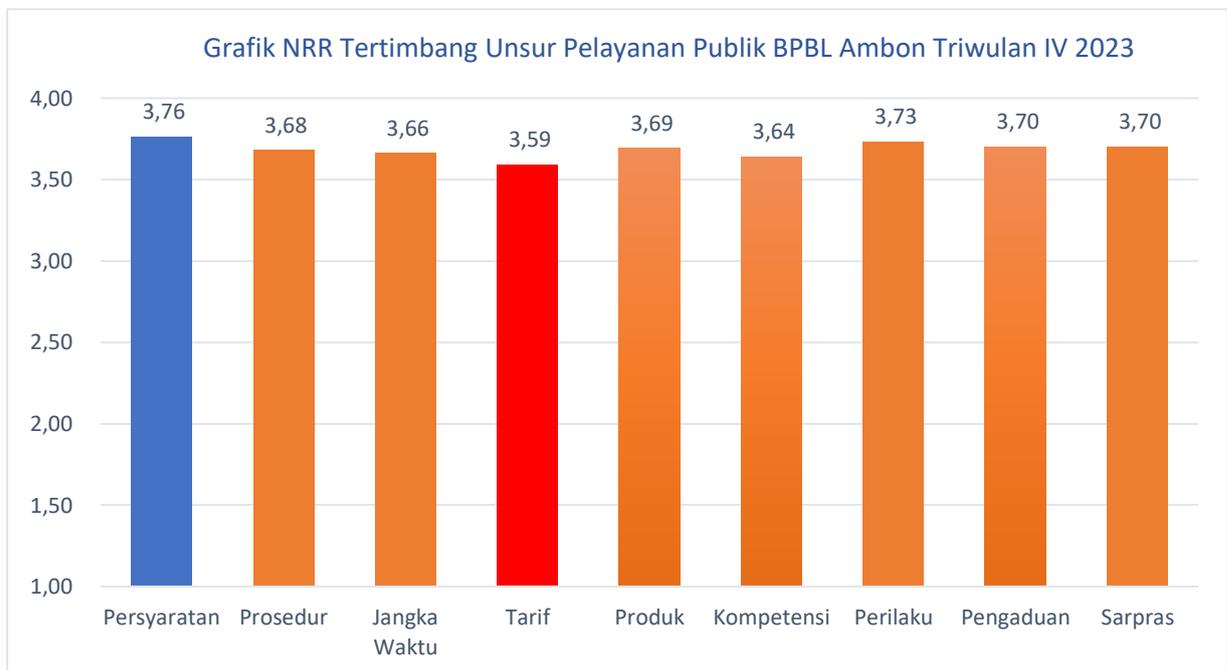
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	42	37,50%
		PEREMPUAN	70	62,50%
2	PENDIDIKAN	SMP	-	-
		SLTA	39	34,82%
		D3	1	0,89%
		S1	67	59,82%
		S2	5	4,46%
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	48	42,86%
		PNS	4	3,57%
		SWASTA	4	3,57%
		WIRAUUSAHA	55	49,11%
		LAINNYA	1	0,89%
4	USIA	< 25	99	88,39%
		25 - 45	12	10,71%
		46 - 60	1	0,89%
		> 60	-	-
<b>TOTAL RESPONDEN</b>		<b>112 ORANG</b>		

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengolahan data IKM menggunakan excel dan diperoleh hasil IKM BPBL Ambon pada Triwulan IV 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 :

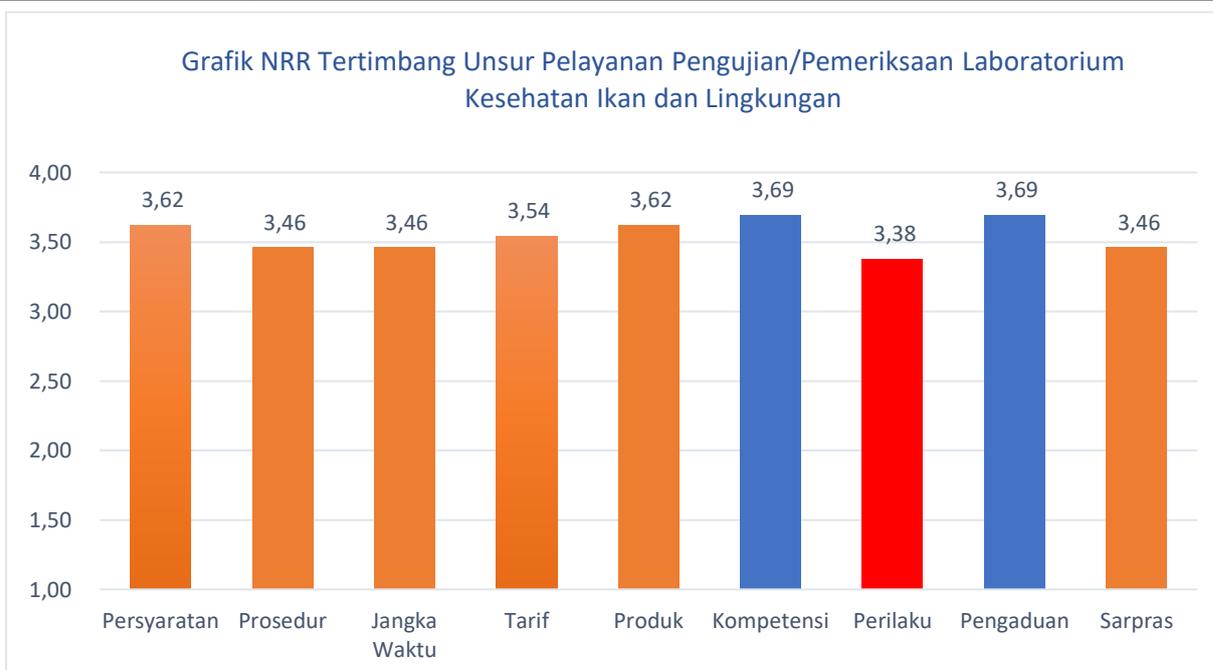
Tabel 4. Detail Total Nilai IKM BPBL Ambon Per Unsur

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	93,91	91,95	91,43	89,66	92,34	91,03	93,32	92,47	92,47
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,07 (A : SANGAT BAIK )								



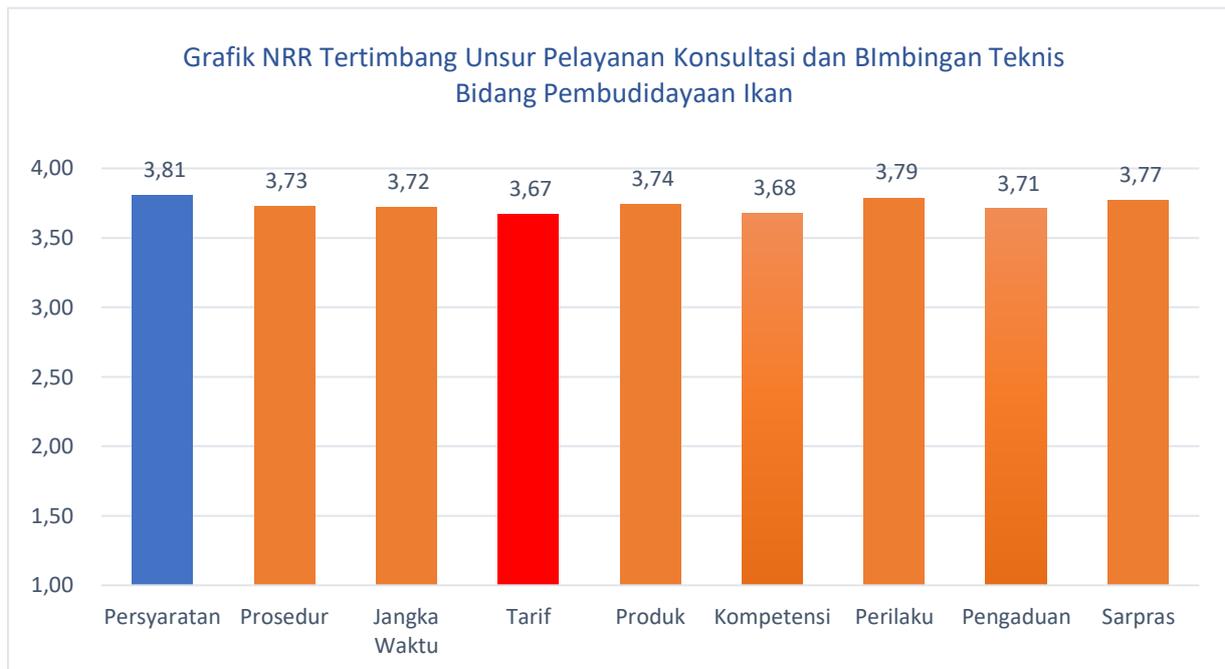
Tabel 5. Detail Nilai IKM Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	90,38	86,54	86,54	88,46	90,38	92,31	84,62	92,31	86,54
<b>Kategori</b>	A	B	B	A	A	A	B	A	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,68 (A : SANGAT BAIK)</b>								



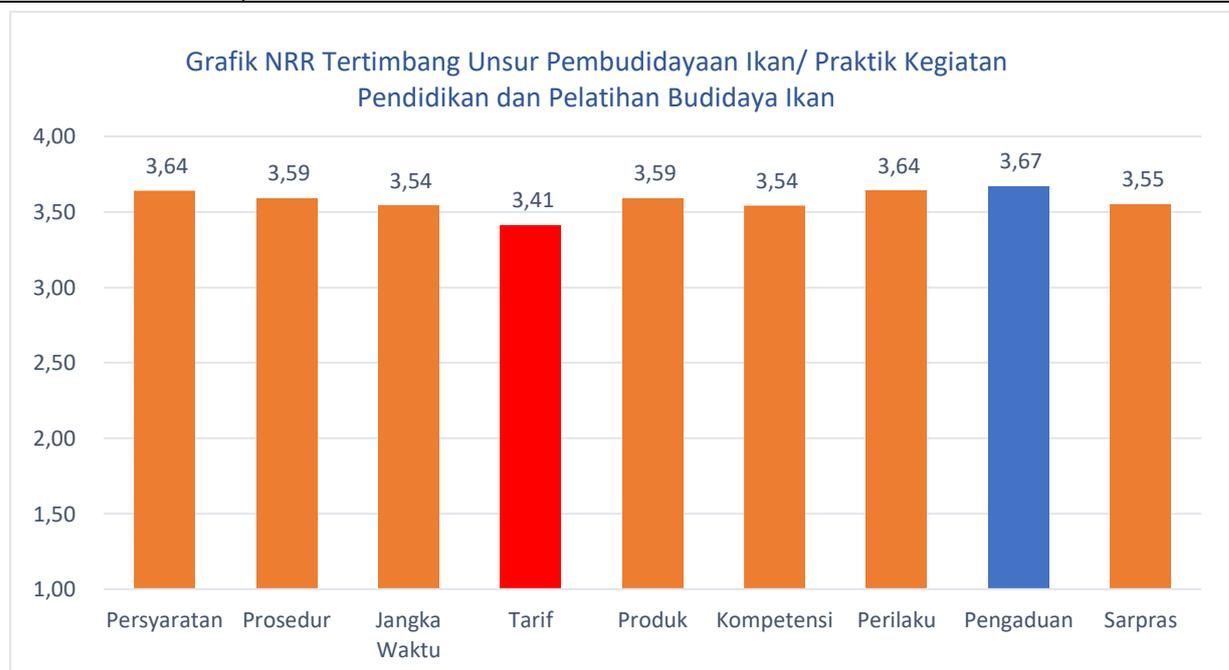
Tabel 6. Detail Nilai IKM Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	95,33	93,19	92,90	91,63	93,58	92,12	94,75	92,80	94,36
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>93,41 (A : SANGAT BAIK)</b>								



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
<b>IKM per unsur</b>	91,07	89,73	88,62	85,27	89,73	88,39	91,07	91,74	88,84
<b>Kategori</b>	A	A	A	B	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,38 (A : SANGAT BAIK)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan IV 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 terlihat sangat bagus dengan IKM Pelayanan “Sangat Baik”, tetapi terdapat nilai terendah yakni unsur Tarif mendapatkan yakni 89,66 dengan NRR terendah 3,59.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur terendah ada pada Perilaku Pelaksana yakni 84,62 dengan NRR terendah 3,46.
3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM unsur terendah ada pada unsur Biaya/Tarif yakni 91,63 dengan NRR terendah 3,67.
4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM unsur terendah Biaya/Tarif yakni 85,27 dengan NRR terendah 3,41

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 93,91 dengan NRR tertinggi 3,76.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada Kompetensi Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yakni 92,31 dengan NRR tertinggi 3,69.
3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan yakni 95,33 dengan NRR tertinggi 3,81.

4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Pengaduan yakni 91,74 dengan NRR tertinggi 3,67

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;
  - “Formulir pendaftaran uji sampel ikan dilengkapi dengan informasi kegunaan jenis uji sampel yang dilayani”
  - “Penekanan pada persyaratan sampel uji lebih diringankan”
- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan;
  - “Penambahan dan perbaikan toilet di Asrama”.
  - “Pendampingan terhadap siswa praktek lebih ditingkatkan pengawasannya”
- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan;
  - “Kalau bisa layanannya 24 Jam”
  - “Penambahan fasilitas pelayanan seperti meja resepsion, toilet, dan pemandu”

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 Perilaku Pelaksana turun. Hal ini terjadi karena mulai dari pemberian sampel oleh pengguna jasa sampai dengan penerimaan Lembaran Hasil Uji (LHU) dilakukan di ruangan Pelayanan Publik, sedangkan pelayanan uji sampel tahun sebelumnya bisa dilakukan di Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan. Saran atau kritik tentang pilihan dalam pengujian virus lebih spesifik, dan peningkatan jangka waktu penyelesaian pada form SI LOBSTER dikemukakan oleh pengguna jasa pada layanan ini.
- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan nilai beberapa unsur terendah ada pada Biaya/Tarif kompleksitas penurunan terjadi akibat perubahan dari mekanisme pelaksanaan kegiatan yang lama ke baru, perubahan struktur serta pergantian sarana penanganan kegiatan juga berubah, sehingga pengguna jasa belum terbiasa dengan perubahan baru ini, selain itu banyaknya

pengguna jasa kegiatan magang/PKL/Prakerin mengakibatkan aksesibilitas asrama dibatasi hanya untuk yang menyewa. Saran atau kritik perlu adanya penambahan kapasitas asrama serta kelengkapannya diutarakan oleh para pengguna jasa layanan ini.

- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan unsur terendah ada pada Biaya/Tarif dikarenakan biaya yang tercantum pada penjualan komoditas diperuntukan komoditas pada wadah pemeliharaan, sedangkan biaya tambahan seperti distribusi dan packing belum bisa dicantumkan karena harus dikondisikan dengan jarak dan banyaknya komoditas yang dibeli.

## 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 IV dilakukan secara bertahap dikarenakan hampir semua unsur pelayanan perlu diperbaharui. 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:

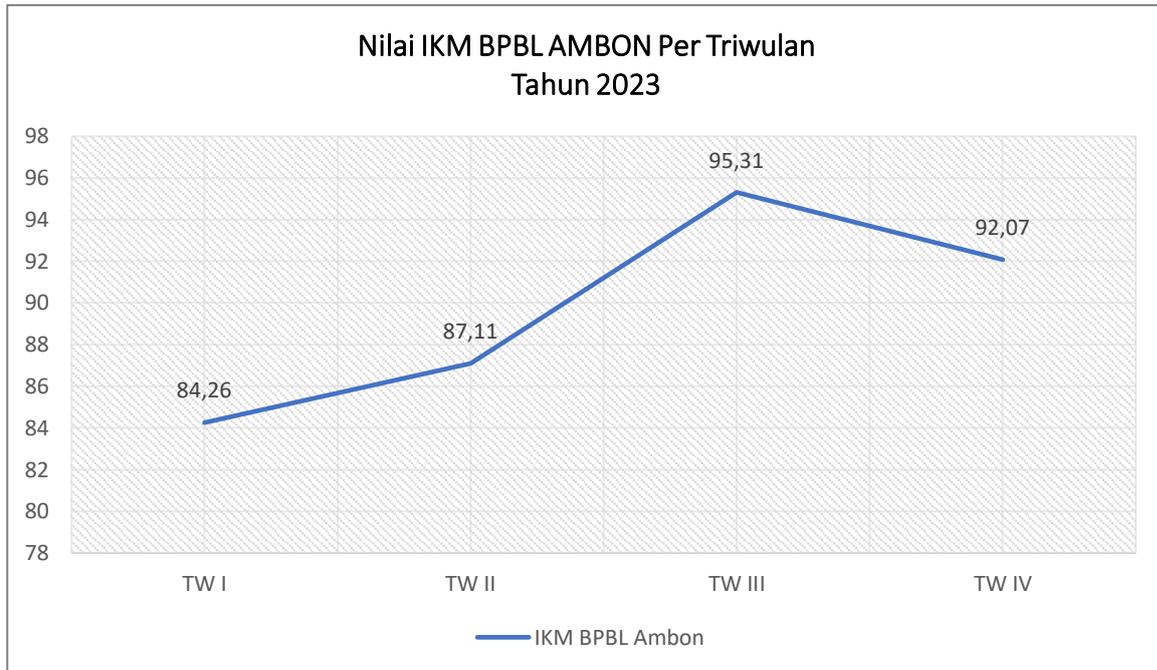
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Peningkatan kapasitas/SDM Pelaksana melalui bimtek/webinar/training				√	Subbag Umum
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pembaharuan informasi DIP pada website resmi BPBL Ambon sesuai pelayanan publik yang dilaksanakan				√	Pokja Program Data dan Informasi (Prodatin)
		Publikasi pada media elektronik (website, SIPPN, medsos) dan non elektronik (layar televisi ruang yanlik, papan pengumuman/ warta				√	Prodatin

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		balai) mengenai prosedur standar pelayanan untuk 3 (tiga) layanan publik di BPBL Ambon					
		Penambahan parameter uji sampel akan dibahas lebih mendalam				√	Pokja Lab. Keskanling + Tim Yanlik
3	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	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
4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Informasi biaya tambahan saat pembelian komoditas (distribusi dan packing) lewat via telp setelah ada kesepakatan				√	Pelayanan Umum
5	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Pembuatan Banner, link pada website tentang pengaduan, saran dan masukan terkait layanan			√	√	Prodatin
6	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Renovasi penambahan toilet pada asrama ataupun pada unit/bangunan layanan publik lainnya				√	Subbag Umum

### 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 tahun 2023 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dari triwulan III ke Triwulan IV sebanyak 3,24.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPBL Ambon periode Triwulan III tahun 2023 mulai Juli hingga September 2023, 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 **92,07**. 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 88,68 berkategori Sangat Baik;
  - Nilai IKM layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan sebesar 93,41 berkategori Sangat Baik;
  - Nilai IKM layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan sebesar 89,38 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 93,91 dengan NRR tertinggi 3,76.
  - Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada Kompetensi Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yakni 92,31 dengan NRR tertinggi 3,69.
  - Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan yakni 95,33 dengan NRR tertinggi 3,81.
  - Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Pengaduan yakni 91,74 dengan NRR tertinggi 3,67

- Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan IV dilakukan secara bertahap dikarenakan hampir semua unsur pelayanan perlu diperbaharui. 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).
- Kecenderungan (tren) tingkat kepuasan penerima layanan BPBL Ambon dari penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dari triwulan III ke Triwulan IV sebanyak 3,24, sehingga bisa dikatakan terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, menjadi bahan perhatian serta perbaikan prioritas untuk salah satu upaya peningkatan kinerja BPBL Ambon kedepannya.

Ambon, 30 Desember 2023

**Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon**



**Sarwono, S.St.Pi**



3. Data SKM pengguna Layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll) BPBL Ambon Triwulan IV Tahun 2023

Id	Triw	Tg	Kd	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jen	Jen	Usia_Resp	Pendi	Pekerjaa	Rat	U	U	U	U	U	U	U	Kritik_Saran		
42046	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik 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	Saran saya yaitu dapat memperbaiki toiletnya		
42045	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	3	4	4	4	Saran saya yaitu agar dapat dilakukan perbaikan pada toilet toilet yg mengalami kerusakan		
42035	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	25-45	S1	pelajar	5	4	4	4	4	3	4	4	Semua udah sangat baik, trimakasih		
32928	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	1	3	3	4	3	Sangat baik, baik, kurang baik	
32927	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	1	3	3	4	3	Sangat baik, baik, kurang baik	
32926	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	1	3	3	4	3	Sangat baik, baik, kurang baik	
32925	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	SMA	pelajar	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Memberikan bimbingan yg baik	
32924	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	SMA	pelajar	5	4	4	3	3	4	3	3	4	Sangat baik sekali	
32922	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	SMA	pelajar	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Sangat baik sekali
32921	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	Sangat baik sekali
32909	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	SMA	pelajar	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	kedepan jau lebih baik
32906	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	P	<25	SMA	pelajar	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Harus lebih baik
32897	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya jauh lebih baik
32895	4	2023	djpb	Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya jauh lebih baik

4. Hasil olah data SKM dan nilai IKM TOTAL Pelayanan Publik BPBL Ambon Triwulan IV Tahun 2023

ALL ENTRY																			
Σ NRR	1435	1405	1397	1370	1411	1391	1426	1413	1413										12661
NRR tertimbang Per Unsur	3,76	3,68	3,66	3,59	3,69	3,64	3,73	3,70	3,70	3,68									
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 1/9 IKM	0,42	0,41	0,41	0,40	0,41	0,40	0,41	0,41	0,41	3,68									
IKM Per Unsur (*)	93,91	91,95	91,43	89,66	92,34	91,03	93,32	92,47	92,47										
IKM Unit Pelayanan (**)										92,07									A (SANGAT BAIK)
<b>KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN</b>																			
KETERANGAN :	UNSUR - UNSUR PELAYANAN									UNSUR PELAYANAN									NRR
U1 s/d U14	NILAI RATA-RATA									PERSYARATAN									3,76
NRR	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT									SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR									3,68
IKM	JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG									WAKTU PENYELESAIAN									3,66
*)	JUMLAH NRR TERTIMBANG									BIAYA/TARIF									3,59
**)	JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI									PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN									3,69
NRR PER UNSUR	JUMLAH KUISIONER YANG TERISI									KOMPETENSI PELAKSANA									3,64
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	NRR PER UNSUR X 0,011									PERILAKU PELAKSANA									3,73
IKM UNIT PELAYANAN	92,07 A (SANGAT BAIK)									PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN									3,70
MUTU PELAYANAN										SARANA DAN PRASARANA									3,70
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 IV Tahun 2023

UJI LAB														
Σ NRR	47	45	45	46	47	48	44	48	45			415		
NRR tertimbang Per Unsur	3,62	3,46	3,46	3,54	3,62	3,69	3,38	3,69	3,46	3,55				
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 1/9 IKM	0,40	0,38	0,38	0,39	0,40	0,41	0,38	0,41	0,38	3,55				
IKM Per Unsur (*)	90,38	86,54	86,54	88,46	90,38	92,31	84,62	92,31	86,54					
IKM Unit Pelayanan (**)										88,68		A (SANGAT BAIK)	A (SANGAT BAIK)	
<b>KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN</b>														
KETERANGAN :	: UNSUR - UNSUR PELAYANAN					: UNSUR PELAYANAN					NRR			
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA					: PERSYARATAN					3,62			
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					: SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR					3,46			
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG					: WAKTU PENYELESAIAN					3,46			
*)	: 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					3,69			
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011					: PERILAKU PELAKSANA					3,38			
IKM UNIT PELAYANAN	: 88,68 A (SANGAT BAIK)					: PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					3,69			
MUTU PELAYANAN	:					: SARANA DAN PRASARANA					3,46			
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 IV Tahun 2023

KONSULTASI														
Σ NRR	980	958	955	942	962	947	974	954	970			8642		
NRR tertimbang Per Unsur	3,81	3,73	3,72	3,67	3,74	3,68	3,79	3,71	3,77	3,74				
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 1/9 IKM	0,42	0,41	0,41	0,41	0,42	0,41	0,42	0,41	0,42	3,74				
IKM Per Unsur (*)	95,33	93,19	92,90	91,63	93,58	92,12	94,75	92,80	94,36					
IKM Unit Pelayanan (**)										93,41		A (SANGAT BAIK)	A (SANGAT BAIK)	
<b>KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN</b>														
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					3,73			
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG					: WAKTU PENYELESAIAN					3,72			
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG					: BIAYA/TARIF					3,67			
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI					: PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,74			
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI					: KOMPETENSI PELAKSANA					3,68			
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011					: PERILAKU PELAKSANA					3,79			
IKM UNIT PELAYANAN	: 93,41 A (SANGAT BAIK)					: PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					3,71			
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													

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 IV Tahun 2023

PEMBUDIDAYAAN IKAN													
Σ NRR	408	402	397	382	402	396	408	411	398		3604		
NRR tertimbang Per Unsur	3,64	3,59	3,54	3,41	3,59	3,54	3,64	3,67	3,55	3,58			
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 1/9 IKM	0,40	0,40	0,39	0,38	0,40	0,39	0,40	0,41	0,39	3,58			
IKM Per Unsur (*)	91,07	89,73	88,62	85,27	89,73	88,39	91,07	91,74	88,84				
IKM Unit Pelayanan (**)										89,38	<b>A (SANGAT BAIK)</b>	A (SANGAT BAIK)	
<b>KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN</b>													
KETERANGAN :	UNSUR - UNSUR PELAYANAN					UNSUR PELAYANAN					NRR		
U1 s/d U14	NILAI RATA-RATA					PERSYARATAN					3,64		
NRR	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR					3,59		
IKM	JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG					WAKTU PENYELESAIAN					3,54		
*)	JUMLAH NRR TERTIMBANG					BIAYA/TARIF					3,41		
** )	JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI					PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,59		
NRR PER UNSUR	JUMLAH KUISIONER YANG TERISI					KOMPETENSI PELAKSANA					3,54		
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	NRR PER UNSUR X 0,011					PERILAKU PELAKSANA					3,64		
IKM UNIT PELAYANAN	89,38 A (SANGAT BAIK)					PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					3,67		
MUTU PELAYANAN :						SARANA DAN PRASARANA					3,55		
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												