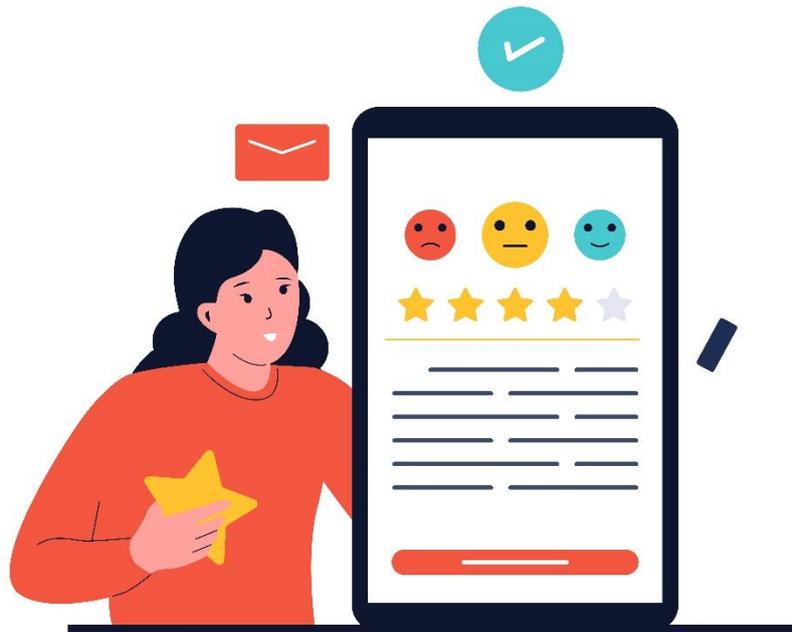




LAPORAN

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

TRIWULAN III TAHUN 2024



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON
SEPTEMBER 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 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.13/BPBLA/TU.110/I/2024 Tanggal 02 Januari 2024.

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 III tahun 2024 dilakukan dengan jangka waktu (periode) April s.d Juni 2024. 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	Juli 2024	1
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	1

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Pada Triwulan III 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.

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 23 (dua puluh tiga) orang responden, uraian jumlah responden per layanan BPBL Ambon periode Triwulan III tahun 2024 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	40%
		PEREMPUAN	3	60%
2	PENDIDIKAN	SLTA	1	20%
		D3	-	-
		S1	3	60%
		S2	1	20%
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	3	60%
		PNS	-	-
		SWASTA	1	20%
		WIRUSAHA	-	-
		LAINNYA	1	20%
4	USIA	< 25	3	60%
		25 - 45	2	40%
		45 - 60	-	-
		> 60	-	-
TOTAL RESPONDEN		5 ORANG		

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	2	100%
		PEREMPUAN	-	-
2	PENDIDIKAN	SLTA	-	-
		D3	-	-
		S1	2	100%
		S2	-	-
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	-	-
		PNS	1	50%
		SWASTA	1	50%
		WIRAUUSAHA	-	-
		LAINNYA	-	-
4	USIA	< 25	-	-
		25 - 45	2	100%
		45 - 60	-	-
		> 60	-	-
TOTAL RESPONDEN		2 ORANG		

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

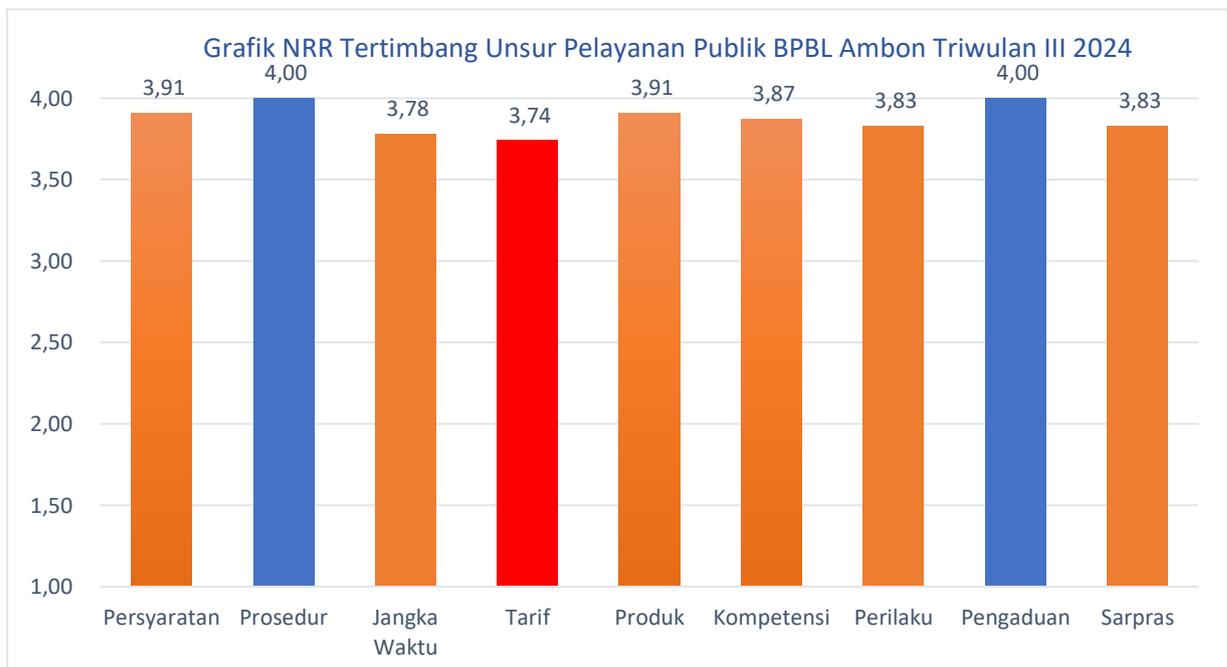
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	5	31%
		PEREMPUAN	16	69%
2	PENDIDIKAN	SLTA	1	6%
		D3	-	-
		S1	14	88%
		S2	1	6%
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	11	69%
		PNS	2	13%
		SWASTA	2	13%
		WIRAUUSAHA	-	-
		LAINNYA	1	6%
4	USIA	< 25	11	69%
		25 - 45	5	31%
		45 - 60	-	-
		> 60	-	-
TOTAL RESPONDEN		16 ORANG		

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

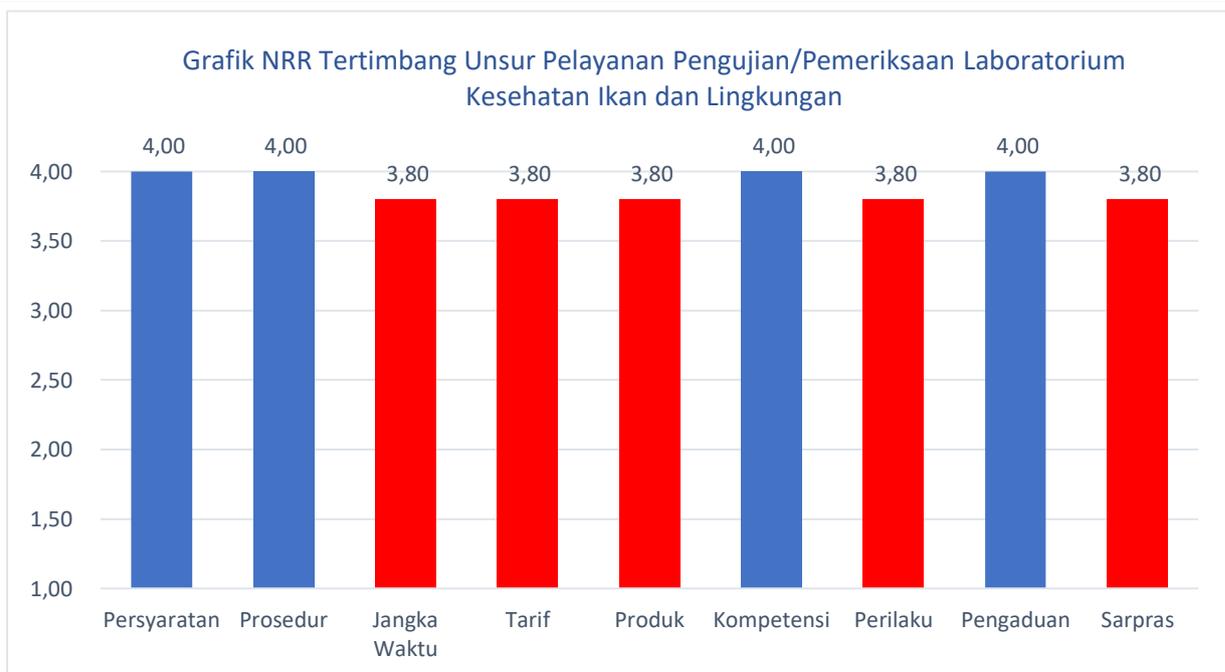
Tabel 4. Detail Total Nilai IKM BPBL Ambon Per Unsur

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	97,83	100	94,57	93,48	97,83	96,74	95,65	100	95,65
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,86 (A : SANGAT BAIK)								



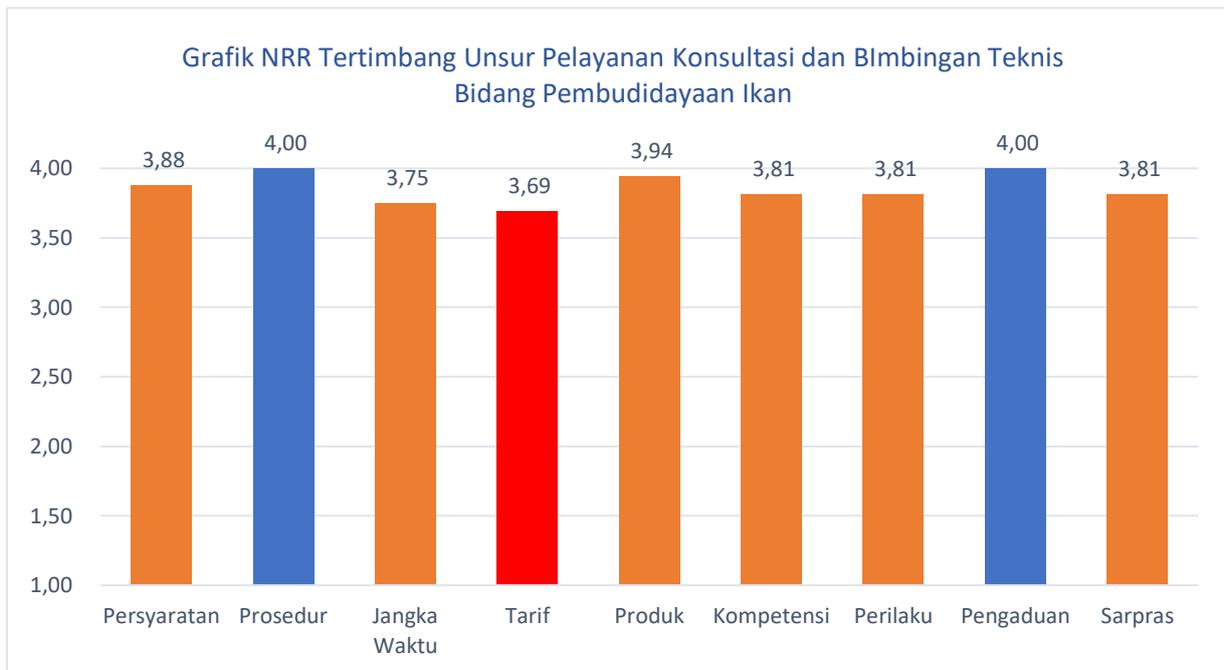
Tabel 5. Detail Nilai IKM Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	100	100	95	95	95	100	95	100	95
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	A	A
IKM Unit Layanan	97,22 (A : SANGAT BAIK)								



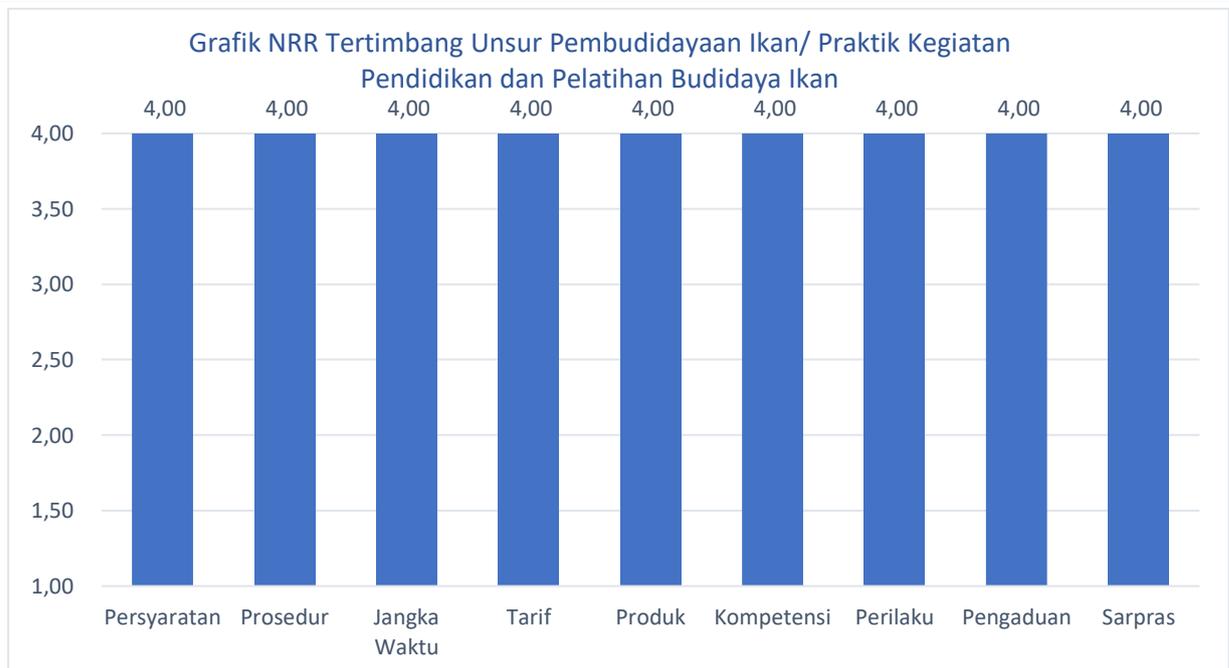
Tabel 6. Detail Nilai IKM Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	96,88	100	93,75	92,19	98,44	95,31	95,31	100	95,31
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,35 (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	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	100 (A : SANGAT BAIK)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan III 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 “Sangat Baik”, tetapi terdapat nilai terendah yakni unsur Tarif/Biaya mendapatkan yakni 93,48 dengan NRR terendah 3,74.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur terendah ada pada Jangka waktu, Tarif, Produk, Perilaku Pelaksana, dan Sarana Prasarana yakni 95,00 dengan NRR terendah 3,80.
3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM unsur terendah ada pada Biaya/Tarif yakni 92,19 dengan NRR terendah 3,69
4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan tidak ada IKM yang memiliki unsur terendah.

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 Prosedur, dan Pengaduan mendapatkan yakni 100,00 dengan NRR tertinggi 4,00.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada Persyaratan, Prosedur, Kompetensi, dan Pengaduan 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 Prosedur, dan Pengaduan yakni 100,00 dengan NRR tertinggi 4,00.

4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan semua unsur mendapatkan IKM tertinggi yakni 100,00 dengan NRR tertinggi 4,00.

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;
 - “Penjelasan tentang produk dan tahapan penyelesaian harus lebih mendetail”
 - “Sistem pembayaran langsung untuk pelanggan yang tidak memiliki mobile banking”
- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan;
 - “Sistem pembayaran on-site untuk pelanggan yang tidak memiliki mobile banking”
 - “Peningkatan profesionalisme pelayanan dan petugas”

- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan;

Tidak ada kritikan atau aduan dikarenakan keseluruhan unsur memperoleh nilai maksimal yaitu 100,00 sehingga hanya dukungan positif tentang kesan pelayanan yang diberikan sangat cepat, responsif, dan ucapan terima kasih untuk pelayanan yang diberikan.

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 Jangka waktu, Tarif, Produk, Perilaku Pelaksana, dan Sarana Prasarana turun. Hal ini terjadi karena mulai dari pemberian sampel oleh pengguna jasa sampai dengan penerimaan Lembaran Hasil Uji (LHU) dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan telah permintaan pengujian harus dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi SI LOBSTER. dan diberlakukan sistem non tunai (*cashless*). Saran atau kritik tentang pembayaran on-site untuk pelanggan yang tidak memiliki mobile banking, serta peningkatan profesionalisme pelayanan dan petugas dikemukakan oleh pengguna jasa pada layanan ini.

- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan nilai beberapa unsur terendah ada pada unsur Biaya/Tarif terjadi akibat perubahan dari mekanisme pelaksanaan kegiatan yang lama ke baru, biaya didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan. Saran atau kritik perlu adanya pembayaran on-site atau langsung di tempat untuk pelanggan yang tidak memiliki mobile banking, serta peningkatan profesionalisme pelayanan dan petugas diutarakan oleh para pengguna jasa layanan ini.
- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya terdata tidak ada kritikan atau aduan dikarenakan keseluruhan unsur memperoleh nilai maksimal yaitu 100,00 sehingga hanya dukungan positif tentang kesan pelayanan yang diberikan sangat cepat, responsif, dan ucapan terima kasih untuk pelayanan yang diberikan.

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.

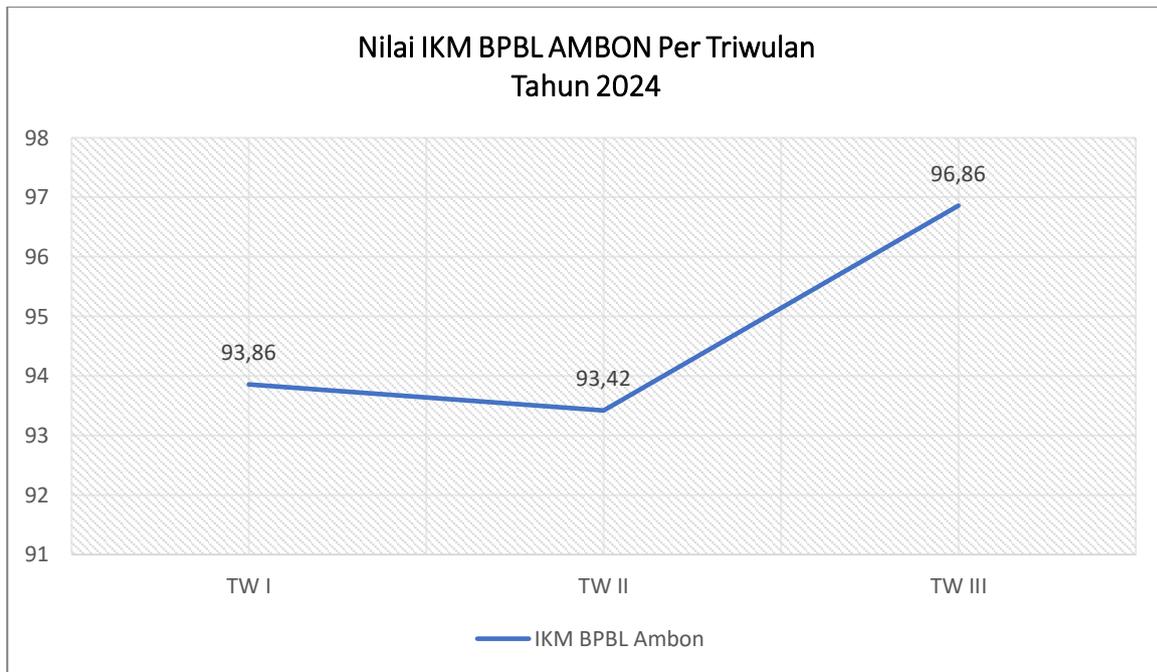
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan III dilakukan secara bertahap dikarenakan hampir semua unsur pelayanan perlu diperbaharui. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 2 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Penjelasan jangka waktu penyelesaian untuk setiap produk/ jenis pelayanan dituangkan pada lembaran Standar Operasional Prosedur (SOP). - Petugas pelayanan akan memberikan penjelasan jangka waktu kapan selesainya uji sampel 			√		Semua Personil Pelayanan Publik, Costumer service

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		atau tentang lamanya kegiatan yang akan dilayan baik secara lisan maupun tertulis.					
2	Biaya/Tarif	Pembuatan banner atau lembaran tentang biaya/tarif produk yang sesuai dengan PP No.85 Tahun 2021			√		Subbag Umum
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Informasi tentang jenis produk layanan dan spesifikasinya disajikan dalam Poster depan ruang Pelayanan Publik serta lewat media sosial BPBL Ambon			√		Subbag Umum
4	Perilaku Pelaksana	Para petugas pelayanan publik mengikuti kegiatan terkait baik secara luring atau daring			√	√	Prodatin
5	Sarana dan Prasarana	Menambah perlengkapan pelayanan publik khusus kelompok rentan			√	√	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 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 II ke Triwulan III sebanyak +0,36.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPBL Ambon periode Triwulan III tahun 2024 mulai Juli hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Jumlah Responden pada Triwulan III adalah 23 orang, terdiri dari 5 orang responden menanggapi pelayanan layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan, 16 orang menanggapi pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan, dan 2 orang menanggapi pelayanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon, secara global (umum) mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM **96,86**. 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 97,22 berkategori Sangat Baik;
 - Nilai IKM layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan sebesar 96,32 berkategori Sangat Baik;
 - Nilai IKM layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan sebesar 100,00 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 Prosedur, dan Pengaduan mendapatkan yakni 100,00 dengan NRR tertinggi 4,00.
 - Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada Persyaratan, Prosedur, Kompetensi, dan Pengaduan 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 Prosedur, dan Pengaduan yakni 100,00 dengan NRR tertinggi 4,00.
- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan semua unsur mendapatkan IKM tertinggi yakni 100,00 dengan NRR tertinggi 4,00.
- Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan III dilakukan secara bertahap dikarenakan hampir semua unsur pelayanan perlu diperbaharui. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek.
- Kecenderungan (tren) tingkat kepuasan penerima layanan BPBL Ambon dari Triwulan II ke Triwulan III Tahun 2024 bernilai +0,36, sehingga bisa dikatakan terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Ambon, 30 September 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 III Tahun 2024

	id_survei	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	
3	87237	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap menjaga pelayanan yang baik dan nyaman kepada pelanggan
4	81551	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik, kompeten dan cepat
14	80133	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	L	25-45	S2	swasta	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	Lebih mendetail tentang prosedur yang digunakan dalam
18	79879	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan tingkat pelayanannya, sangat memuaskan
19	76093	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	P	L	25-45	SMP	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terimakasih atas pelayanannya
25																			

2. Data SKM pengguna layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan BPBL Ambon Triwulan III Tahun 2024

	id_survei	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	
3	84065	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	S1	pelajar	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	BPBL sangat okey	
5	84064	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	Sangat baik pelayan	
6	84063	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	4	Terimakasih atas pelayanannya
7	84062	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Agar BPBL Ambon lebih berkembang lagi dimasa depan
8	84061	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Untuk Bpbl agar lebih berkembang dan lebih baik
9	84060	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Semoga terus berkembang
10	84059	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Terima kasih untuk bapak/ibu atas pelayanan yang diberikan kepada kami
11	84058	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	4	Pertahankan profesionalisme dan berintegritas
12	84057	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	25-45	S2	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga BPBL Ambon dapat memberikan kontribusi yang baik kepada kami dalam hal budidaya ikan. Sukses dan tetap
13																			

81382	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	4	4	4	4	Saran mohon sistem pembayarannya bisa di tempat (untuk orang yang tidak punya mobile banking, dll.)
81218	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	K	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan memuaskan. Seluruh Pegawai juga ramah terhadap anak. Terima kasih
80482	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	4	4	4	4	Saran kalau bisa di usahakan sistem pembayarannya bisa langsung di tempat tanpa harus pergi membayar di tempat lain seperti BRI-link, dll. (Sehingga bisa lebih memudahkan Untuk pelanggan yang tidak memiliki mobile banking). Terimakasih.
78155	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terimakasih atas pelayanannya
77365	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	P	P	25-45	SMA	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan baik langsung diantar
77257	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	4	4	4	4	terimakasih tadi konsultasi langsung diarahkan kakaknya ke belakang ke lab, pelayanan bagus, kakaknya ramah
74059	Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	K	L	25-45	S1	pns	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat memuaskan

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

id_survei	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	
78419	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	penjelasan dari pegawai bagus
77121	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	P	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	respon cepat, baik

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

ALL ENTRY	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23			
Σ NRR	90	92	87	86	90	89	88	92	88													802	
NRR tertimbang Per Unsur	3,91	4,00	3,78	3,74	3,91	3,87	3,83	4,00	3,83														
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 1/9 IKM	0,43	0,44	0,42	0,42	0,43	0,43	0,43	0,44	0,43														
IKM Per Unsur (*)	97,83	100,00	94,57	93,48	97,83	96,74	95,65	100,00	95,65														
IKM Unit Pelayanan (**)																							A (SANGAT BAIK)
KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN																							
KETERANGAN :	UNSUBUR - UNSUBUR PELAYANAN										UNSUBUR PELAYANAN										NRR		
U1 s/d U14	NILAI RATA-RATA										PERSYARATAN										3,91		
NRR	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR										4,00		
IKM	JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG										WAKTU PENYELESAIAN										3,78		
*)	JUMLAH NRR TERTIMBANG										BIAYA/TARIF										3,74		
**)	JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI										PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN										3,91		
NRR PER UNSUR	JUMLAH KUISIONER YANG TERISI										KOMPETENSI PELAKSANA										3,87		
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	NRR PER UNSUR X 0,011										PERILAKU PELAKSANA										3,83		
IKM UNIT PELAYANAN	96,86 A (SANGAT BAIK)										PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN										4,00		
MUTU PELAYANAN											SARANA DAN PRASARANA										3,83		
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 III Tahun 2024

UJI LAB	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Σ NRR	20	20	19	19	19	20	19	20	19			175
NRR tertimbang Per Unsur	4,00	4,00	3,80	3,80	3,80	4,00	3,80	4,00	3,80	3,89		
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 1/9 IKM	0,44	0,44	0,42	0,42	0,42	0,44	0,42	0,44	0,42	3,89		
IKM Per Unsur (*)	100,00	100,00	95,00	95,00	95,00	100,00	95,00	100,00	95,00			
IKM Unit Pelayanan (**)										97,22	A (SANGAT BAIK)	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					4,00	
IKM	JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG					WAKTU PENYELESAIAN					3,80	
*)	JUMLAH NRR TERTIMBANG					BIAYA/TARIF					3,80	
**)	JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI					PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,80	
NRR PER UNSUR	JUMLAH KUISIONER YANG TERISI					KOMPETENSI PELAKSANA					4,00	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	NRR PER UNSUR X 0,011					PERILAKU PELAKSANA					3,80	
IKM UNIT PELAYANAN	97,22 A (SANGAT BAIK)					PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					4,00	
MUTU PELAYANAN						SARANA DAN PRASARANA					3,80	
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 III Tahun 2024

KONSULTASI	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16		
Σ NRR	62	64	60	59	63	61	61	64	61			555
NRR tertimbang Per Unsur	3,88	4,00	3,75	3,69	3,94	3,81	3,81	4,00	3,81	3,85		
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 1/9 IKM	0,43	0,44	0,42	0,41	0,44	0,42	0,42	0,44	0,42	3,85		
IKM Per Unsur (*)	96,88	100,00	93,75	92,19	98,44	95,31	95,31	100,00	95,31			
IKM Unit Pelayanan (**)										96,35	A (SANGAT BAIK)	A (SANGAT BAIK)
KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN												
KETERANGAN :	UNSUR - UNSUR PELAYANAN					UNSUR PELAYANAN					NRR	
U1 s/d U14	NILAI RATA-RATA					PERSYARATAN					3,88	
NRR	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR					4,00	
IKM	JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG					WAKTU PENYELESAIAN					3,75	
*)	JUMLAH NRR TERTIMBANG					BIAYA/TARIF					3,69	
**)	JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI					PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,94	
NRR PER UNSUR	JUMLAH KUISIONER YANG TERISI					KOMPETENSI PELAKSANA					3,81	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	NRR PER UNSUR X 0,011					PERILAKU PELAKSANA					3,81	
IKM UNIT PELAYANAN	96,35 A (SANGAT BAIK)					PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					4,00	
MUTU PELAYANAN						SARANA DAN PRASARANA					3,81	
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 III Tahun 2024

PEMBUDIDAYAAN IKAN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
Σ NRR	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8		72	
NRR tertimbang Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	4,00		
IKM Per Unsur (*)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			
IKM Unit Pelayanan (**)											100,00	A (SANGAT BAIK)	
												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					4,00		
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG					WAKTU PENYELESAIAN					4,00		
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG					BIAYA/TARIF					4,00		
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI					PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					4,00		
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI					KOMPETENSI PELAKSANA					4,00		
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011					PERILAKU PELAKSANA					4,00		
IKM UNIT PELAYANAN	100,00 A (SANGAT BAIK)					PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					4,00		
MUTU PELAYANAN	:					SARANA DAN PRASARANA					4,00		
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												