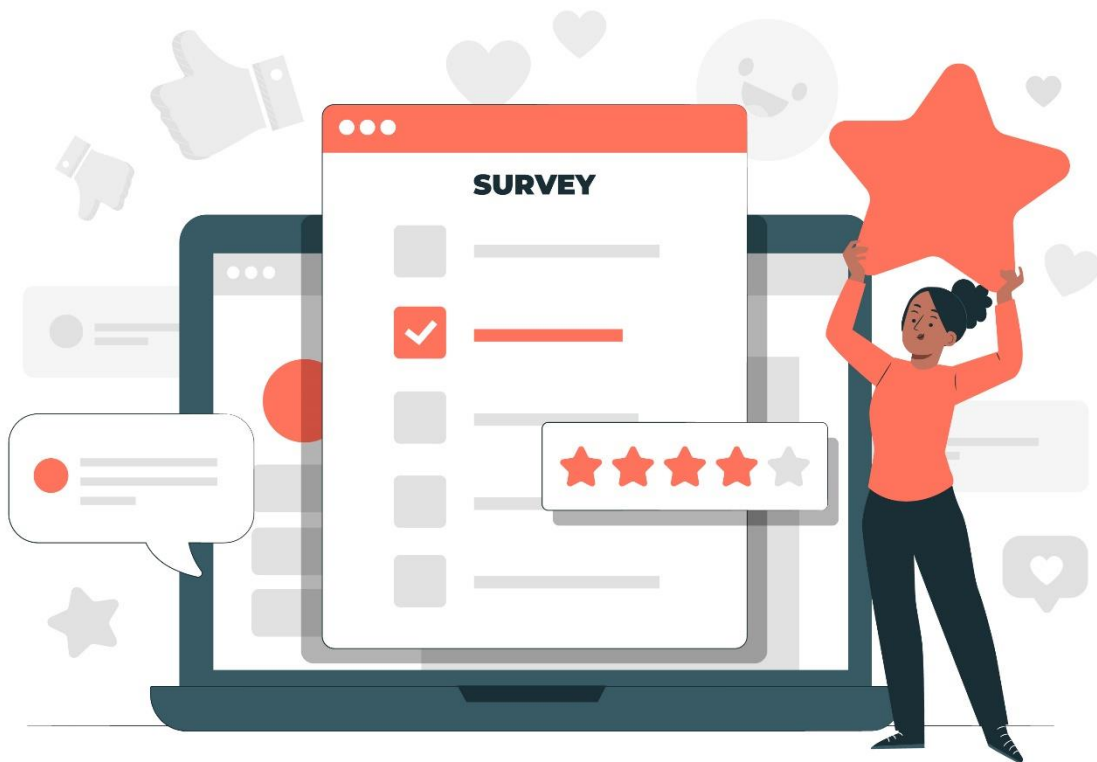




LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON TRIWULAN III TAHUN 2023



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

DAFTAR ISI

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam 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 Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menpan dan RB RI No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 6/PERMEN- KP/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Budidaya Air Tawar, Payau dan Laut;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- Peraturan pemerintah nomor 85 tahun 2021 tentang jenis dan tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada kementerian kelautan dan perikanan;
- Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Pada Triwulan III 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 32 (tiga puluh dua) orang responden, uraian jumlah responden per layanan BPBL Ambon periode Triwulan III 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	40%
		PEREMPUAN	3	60%
2	PENDIDIKAN	SLTA	-	-
		D3	-	-
		S1	3	60%
		S2	2	40%
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	1	20%
		PNS	4	80%
		SWASTA	-	-
		WIRAUSAHA	-	-
		LAINNYA	-	-
4	USIA	< 25	1	20%
		25 - 45	3	60%
		45 - 60	1	20%
		> 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	8	33%
		PEREMPUAN	16	67%
2	PENDIDIKAN	SLTA	12	50%
		D3	1	4%
		S1	4	17%
		S2	7	29%
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	16	67%
		PNS	3	13%
		SWASTA	5	21%
		WIRUSAHA	-	-
		LAINNYA	-	-
4	USIA	< 25	16	67%
		25 - 45	5	21%
		45 - 60	3	13%
		> 60	-	-
TOTAL RESPONDEN		24 ORANG		

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

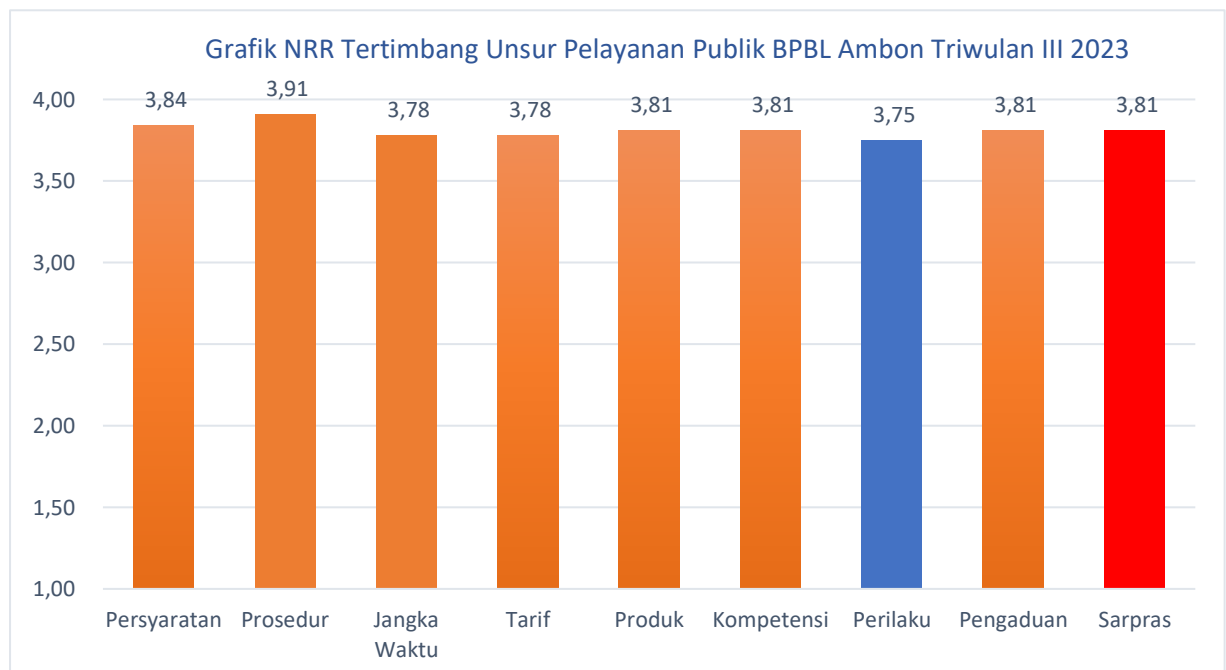
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	3	100%
		PEREMPUAN	-	-
2	PENDIDIKAN	SLTA	1	33%
		D3	-	-
		S1	1	33%
		S2	1	33%
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PELAJAR	-	-
		PNS	1	33%
		SWASTA	1	33%
		WIRSAUSAHA	-	-
		LAINNYA	1	33%
4	USIA	< 25	1	33%
		25 - 45	1	33%
		45 - 60	1	33%
		> 60	-	-
TOTAL RESPONDEN		3 ORANG		

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

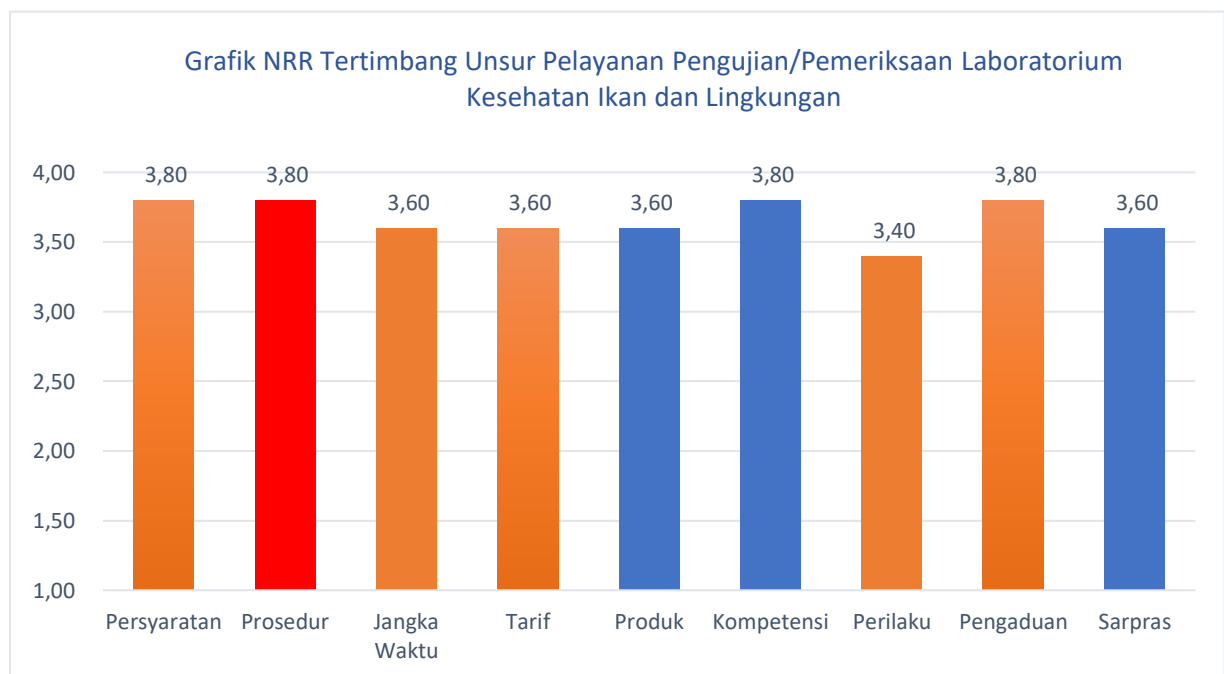
Tabel 4. Detail Total Nilai IKM BPBL Ambon Per Unsur

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	96,09	97,66	94,53	94,53	95,31	95,31	93,75	95,31	95,31
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,31 (A : SANGAT BAIK)								



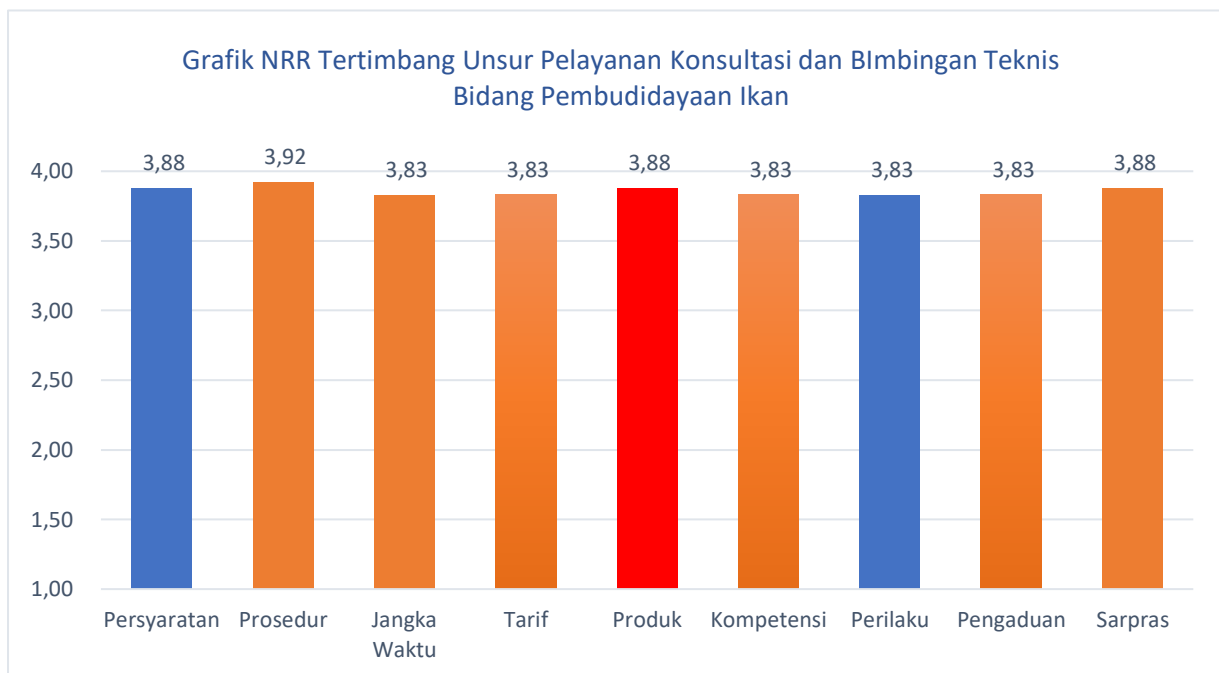
Tabel 5. Detail Nilai IKM Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	95,00	95,00	90,00	90,00	90,00	95,00	85,00	95,00	90,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	A	A
IKM Unit Layanan	91,67 (A : SANGAT BAIK)								



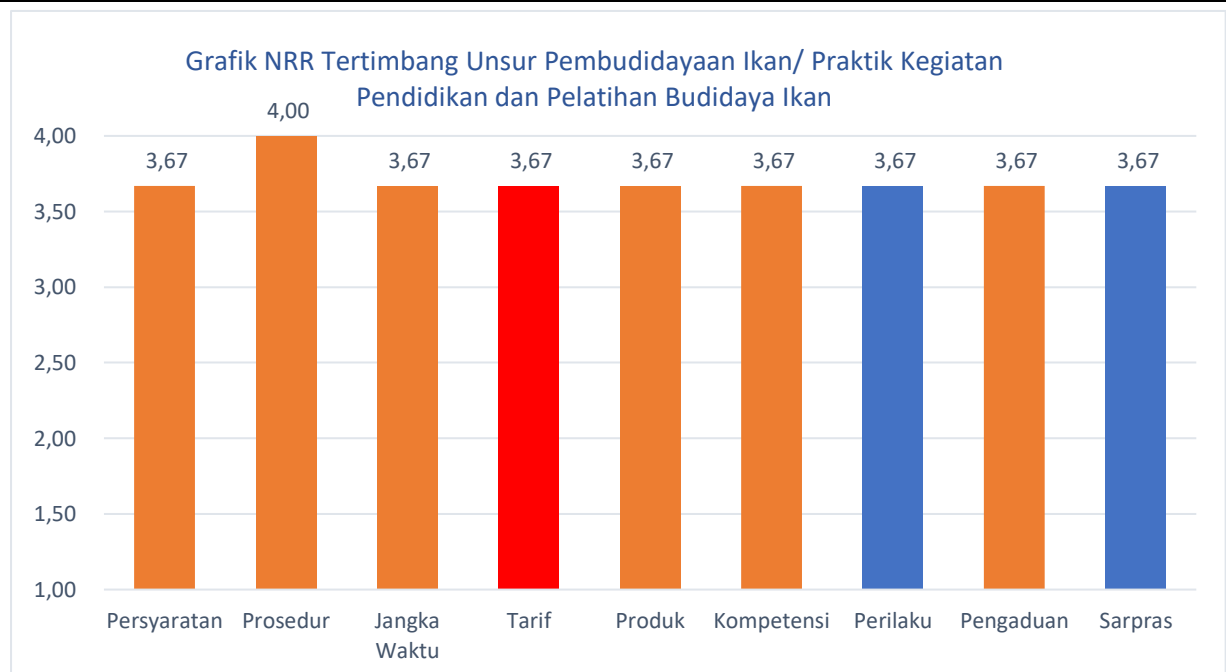
Tabel 6. Detail Nilai IKM Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	96,88	97,92	95,83	95,83	96,88	95,83	95,83	95,83	96,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,41 (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	91,67	100	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,59 (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 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 Perilaku Pelaksana mendapatkan yakni 93,75 dengan NRR terendah 3,75.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur terendah ada pada Perilaku Pelaksana yakni 85,00 dengan NRR terendah 3,40.
3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM beberapa unsur terendah ada pada Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana yakni 95,83 dengan NRR terendah 3,83
4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM hampir semua unsur terendah ada pada Persyaratan; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana yakni 91,67 dengan NRR terendah 3,67

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 Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan yakni 97,66 dengan NRR tertinggi 3,91.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Kompetensi Pelaksana; dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yakni 95,00 dengan NRR tertinggi 3,80.

3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yakni 97,92 dengan NRR tertinggi 3,92.
4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur 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;
 - “Pilihan dalam pengujian virus harus lebih spesifik”
 - “Perlu ditingkatkan jangka waktu penyelesaian”
- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan;
 - “Perlu adanya penambahan kapasitas asrama dan alokasi biaya untuk keperluan penelitian”.
 - “Alangkah lebih baik lagi agar disediakan perlengkapan dapur seperti kompor dan alat masak lainnya”
- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan;
 - “Kalau bisa layanannya 24 Jam”
 - “Tetap jaga solidaritas dalam mencapai tujuan dan saling mendukung instansi dalam mencapai kesuksesan”

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 Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana, 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 hampir semua unsur terendah ada pada Persyaratan; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana, dikarenakan. Saran atau kritik yang dikemukakan pengguna jasa yang disinyalir menjadi permasalahan atau kekurangan pada layanan ini adalah kurangnya pemandu, perlu meningkatkan kebersihan, serta penambahan fasilitas serta komoditas yang disediakan oleh BPBL Ambon.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

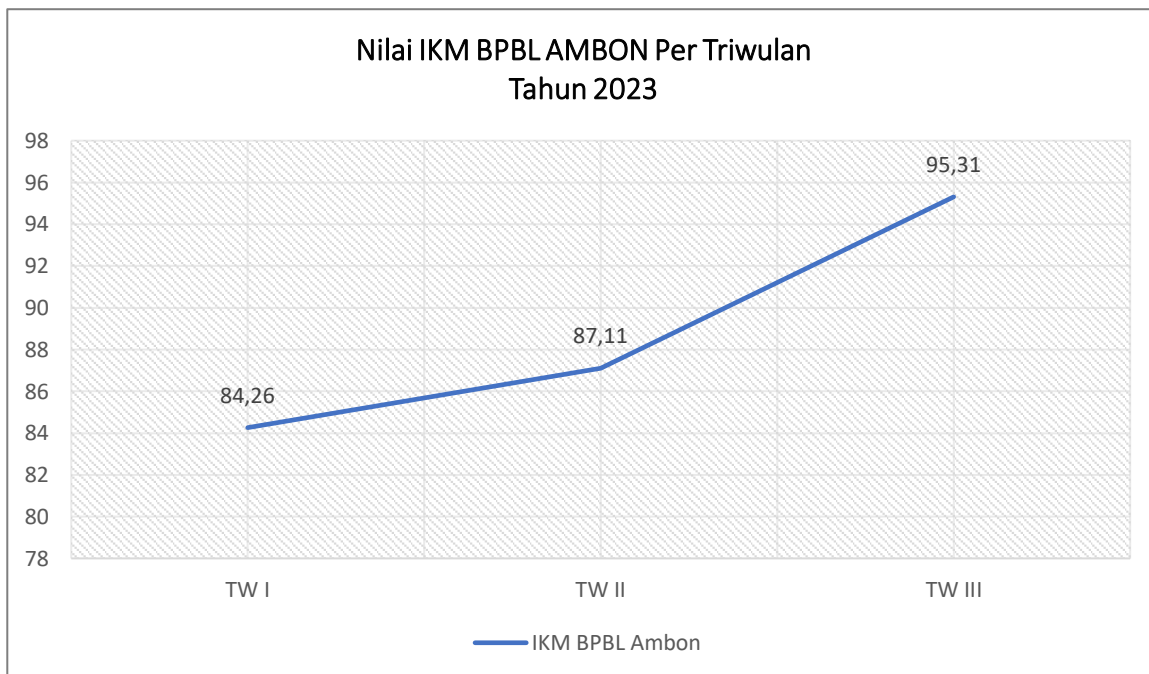
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan III dilakukan secara bertahap dikarenakan hampir semua unsur pelayanan perlu diperbaharui. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 2 bulan), jangka menengah (lebih dari 2 bulan, kurang dari 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			√	√	Subbag Umum
		Publikasi pada media elektronik (website, SIPPN, medsos) dan non elektronik (layar televisi ruang yanlik, papan pengumuman/ warta balai) mengenai prosedur standar pelayanan untuk 3 (tiga) layanan publik di BPBL Ambon			√	√	Subbag Umum
		Penambahan parameter uji sampel akan dibahas lebih mendalam				√	Tim Kerja Laboratorium Kesanling
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	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			√	√	Tim Kerja terkait Produksi dan Komoditas
4	Biaya/ Tarif	Kegiatan yang terkait perolehan PNBP dan biaya yang dikeluarkan akibat pemesanan dari produk layanan yang akan dikomunikasikan ataupun diinformasikan secara lebih luas melalui berbagai kanal media			√	√	Subbag Umum
5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pembuatan Banner, link pada website tentang pengaduan, saran dan masukan terkait layanan			√	√	Subbag Umum

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
6	Sarana dan Prasarana	Pembuatan ruang dapur pada asrama				√	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 8,2.

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 **95,31**. 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 91,67 berkategori Sangat Baik;
 - Nilai IKM layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan sebesar 96,41 berkategori Sangat Baik;
 - Nilai IKM layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan sebesar 92,59 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 Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan yakni 97,66 dengan NRR tertinggi 3,91.
 - Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Kompetensi Pelaksana; dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yakni 95,00 dengan NRR tertinggi 3,80.
 - Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yakni 97,92 dengan NRR tertinggi 3,92
 - Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur 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 (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 Triwulan II ke Triwulan III Tahun 2023 bernilai 8,2, sehingga bisa dikatakan terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Ambon, 01 Oktober 2023



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 2023

id_survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Nama_Responden	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	
28660	3	2023	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	Afrizal I. Umarella	L	25-45	S2	pns	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Untuk formulir pendaftaran uji sampel ikan harusnya ditampilkan jenis pengujian, sehingga masyarakat atau oknum yang mau melakukan pengujian lebih mudah dalam memilih jenis pengujian
28659	3	2023	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	Craic Alveros Tomasila	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Pilihan dalam pengujian virus harus lebih spesifik.
28656	3	2023	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	Novianty Tuhumury	P	46-60	S2	pns	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	Perlu ditingkatkan untuk jangka waktu penyelesaian
27044	3	2023	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	Wiwit Handayani	P	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kami selaku pengguna jasa sangat terbantu dengan pelayanan prima bpbl ambon. Terimakasih.
19538	3	2023	Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	Dean	P	<25	S1	pelajar	5	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	Aplikasi sistem ditingkatkan

2. Data SKM pengguna layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan BPBL Ambon Triwulan III Tahun 2023

ID_Survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Nama_Responden	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
29171	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Elisnora Mahananingtyas	P	25-45	S2	pns	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	karena mendapatkan banyak informasi tentang budidaya ikan laut. Trimakasih utk wadah belajar dan berinovasi bukan hanya bagi para pelajar dan ASN tetapi juga bagi
25659	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Lady Angel Joris	P	25-45	S2	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25571	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Ferdi wally	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kami sangat memuaskan
25054	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	N. Gina Syarif Ulya	P	<25	D3	pelajar	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan masyarakat yang disediakan oleh balai sudah sangat baik
25021	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Nimarsela	P	<25	S1	pelajar	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	NO COMMENT. Memuaskan dari seluruh pelayanan di BPBL AMBON
25020	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Ifandris Kaimudin	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	BPBL Ambon luar biasa
24996	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Idul La Muhamad	L	25-45	S2	swasta	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	asrama dan alokasi biaya untuk keperluan penelitian
24970	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Ade Ranti Kaledupa	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ya sangat baik
23361	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Mawar	L	46-60	S2	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mesti tersedia resepsionis di Front office
23359	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Agus Hermanto	L	46-60	S2	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ditingkatkan dengan lebih baik
23358	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Abdul Rahman	L	25-45	S2	swasta	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Perlu diadakan receptionist
21429	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Elwira Marantika	P	46-60	S1	swasta	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	BPBL Ambon sangat responsif dan paham kebutuhan nelayan budidaya.
21387	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Zaim bahtiar	L	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	saya pada bpbl Ambon yaitu pada bagian asrama alangkah lebih baik lg agar
21382	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	RIMAN SAMAGUN	L	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan
21380	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Asri tomia	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan
21378	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Salpia tuhare	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan
21376	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Ferdi wally	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan
21375	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Ade Ranti Kaledupa	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan
21374	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Sumiyati Gorontalo	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan
21373	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Ulis Sangaji	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan
21372	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Wa ode Putri azira	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan
21371	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Mirandha Tuhuteru	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan
21370	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Salmia wolio	P	<25	SMA	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan memuaskan
21368	3	2023	Bidang Pembudidayaan Ikan (Magang, PKL, dll)	Bagus Rifaldi	L	<25	S1	pelajar	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saran saya mungkin disediakan dapur untuk memasak

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 2023

id_surve		Triwut	Tahun	Nama_Layanan	Nama_Responden	Jenis_Kel	Usia_Responde	Pendidik	Pekerja	Rating	U*	U*	U*	U*	U*	U*	U*	U*	Kritik_Saran
23220	3	2023	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	Johanis Stenly Akyuwen, S. Pi., M. Pd	L	46-60	S2	pns		5	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap Pertahankan Pelayanan yang sudah sangat baik ini.
19535	3	2023	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	Supriadi	L	25-45	S1	swasta		5	4	4	4	4	4	4	4	4	Semuanya sudah bagus layanannya, kalo bisa layanannya dibuat 24 Jam
15146	3	2023	Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan (Penjualan Ikan, Benih Ikan, Induk Ikan, dll)	Febryan	L	<25	SMA	tni/polri		2	3	4	3	3	3	3	3	3	Tetap jaga solidaritas dalam mencapai tujuan dan saling mendukung instansi dalam mencapai kesuksesan

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

ALL ENTRY											
Σ NRR	123	125	121	121	122	122	120	122	122		1098
NRR tertimbang Per Unsor	3,84	3,91	3,78	3,78	3,81	3,81	3,75	3,81	3,81	3,81	
NRR Tertimbang Per Unsor = NRR Per Unsor x 1/9 IKM	0,43	0,43	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	3,81	
IKM Per Unsor (*)	96,09	97,66	94,53	94,53	95,31	95,31	93,75	95,31	95,31		
IKM Unit Pelayanan (**)										95,31	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					3,91	
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG				WAKTU PENYELESAIAN					3,78	
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG				BIAYA/TARIF					3,78	
**))	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI				PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,81	
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI				KOMPETENSI PELAKSANA					3,81	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011				PERILAKU PELAKSANA					3,75	
IKM UNIT PELAYANAN	95,31 A (SANGAT BAIK)				PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					3,81	
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										

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

UJI LAB											
Σ NRR	19	19	18	18	18	19	17	19	18		165
NRR tertimbang Per Unsor	3,80	3,80	3,60	3,60	3,60	3,80	3,40	3,80	3,60	3,67	
NRR Tertimbang Per Unsor = NRR Per Unsor x 1/9 IKM	0,42	0,42	0,40	0,40	0,40	0,42	0,38	0,42	0,40	3,67	
IKM Per Unsor (*)	95,00	95,00	90,00	90,00	90,00	95,00	85,00	95,00	90,00		
IKM Unit Pelayanan (**)										91,67	A (SANGAT BAIK)
KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN											
KETERANGAN :	: UNSUR - UNSUR PELAYANAN				UNSUR PELAYANAN					NRR	
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA				PERSYARATAN					3,80	
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR					3,80	
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG				WAKTU PENYELESAIAN					3,60	
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG				BIAYA/TARIF					3,60	
**))	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI				PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,60	
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI				KOMPETENSI PELAKSANA					3,80	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011				PERILAKU PELAKSANA					3,40	
IKM UNIT PELAYANAN	91,67 A (SANGAT BAIK)				PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					3,80	
MUTU PELAYANAN	:				SARANA DAN PRASARANA					3,60	
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 Pembudiayaan Ikan BPBL Ambon Triwulan III Tahun 2023

KONSULTASI											
Σ NRR	93	94	92	92	93	92	92	92	93		833
NRR tertimbang Per Unsor	3,88	3,92	3,83	3,83	3,88	3,83	3,83	3,83	3,88	3,86	
NRR Tertimbang Per Unsor = NRR Per Unsor x 1/9 IKM	0,43	0,44	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	3,86	
IKM Per Unsor (*)	96,88	97,92	95,83	95,83	96,88	95,83	95,83	95,83	96,88		
IKM Unit Pelayanan (**)										96,41	A (SANGAT BAIK)
KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN											
KETERANGAN :					UNSUR PELAYANAN					NRR	
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA				PERSYARATAN					3,88	
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR					3,92	
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG				WAKTU PENYELESAIAN					3,83	
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG				BIAYA/TARIF					3,83	
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI				PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,88	
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI				KOMPETENSI PELAKSANA					3,83	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011				PERILAKU PELAKSANA					3,83	
IKM UNIT PELAYANAN	96,41 A (SANGAT BAIK)				PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					3,83	
MUTU PELAYANAN	:				SARANA DAN PRASARANA					3,88	
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 2023

PEMBUDIDAYAAN IKAN											
Σ NRR	11	12	11	11	11	11	11	11	11		100
NRR tertimbang Per Unsor	3,67	4,00	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,70	
NRR Tertimbang Per Unsor = NRR Per Unsor x 1/9 IKM	0,41	0,44	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	3,70	
IKM Per Unsor (*)	91,67	100,00	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67		
IKM Unit Pelayanan (**)										92,59	A (SANGAT BAIK)
KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN											
KETERANGAN :					UNSUR PELAYANAN					NRR	
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA				PERSYARATAN					3,67	
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR					4,00	
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG				WAKTU PENYELESAIAN					3,67	
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG				BIAYA/TARIF					3,67	
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI				PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,67	
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI				KOMPETENSI PELAKSANA					3,67	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011				PERILAKU PELAKSANA					3,67	
IKM UNIT PELAYANAN	92,59 A (SANGAT BAIK)				PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					3,67	
MUTU PELAYANAN	:				SARANA DAN PRASARANA					3,67	
A (SANGAT BAIK)	: 88,31 - 100,00										
B (BAIK)	: 76,61 - 88,30										
C (KURANG BAIK)	: 65,00 - 76,60										
D (TIDAK BAIK)	: 25,00 - 64,99										