



## LAPORAN

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

TRIWULAN II TAHUN 2025



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA  
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA LAUT AMBON  
JULI 2025**

## 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 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku Pada 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/2025 Tanggal 02 Januari 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

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

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

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

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

SKM BPBL Ambon pada Triwulan II tahun 2025 dilakukan dengan jangka waktu (periode) April s.d Juni 2025 . Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memerlukan waktu selama 2 (dua) hari setelah mendownload hasil SKM yang terintegrasi pada aplikasi SUSAN KKP. Perincian pelaksanaan SKM sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	1
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	2

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Pada Triwulan II tahun 2025 , pelaksanaan SKM telah dilakukan secara online berdasarkan link SKM yakni <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/120>, dimana jumlah responden SKM BPBL Ambon terbagi kedalam tiga pilihan layanan yakni:

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

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

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data secara elektronik melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/120> , total jumlah responden penerima layanan publik periode Triwulan II tahun 2025 pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon yang diperoleh yaitu 63 (Enam Puluh Tiga) orang responden, uraian dinamika responden per layanan dijelaskan pada tabel 1, 2, 3.

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

No	Komponen	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0,00%
		Perempuan	5	100,00%
2	Umur	<25	0	0,00%
		25-45	1	20,00%
		40-60	1	20,00%
3	Pendidikan	S1	1	20,00%
		S2	1	20,00%
		S3	3	60,00%
4	Pekerjaan	Pelajar	1	20,00%
		PNS	4	80,00%
		Lainnya (P.UKKP)	0	0,00%
<b>TOTAL RESPONDEN</b>			<b>5 ORANG</b>	

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

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	14	26,42 %
		Perempuan	39	73,58 %
2.	Pendidikan	SMP	0	0 %
		SLTA	8	15,09 %
		D3	1	1,89 %
		S1	44	83,02 %
		S2	0	0 %
		S3	0	0 %
3.	Pekerjaan	Pelajar	51	98,77 %
		PNS	2	3,77 %
		Swasta	0	0 %
		Wirausaha	0	0 %
		Lainnya (P.UKKP)	0	0 %
4.	Usia	<25	50	94 %
		25 – 45	3	6 %
		46 – 60	0	0 %
		>60	0	0%
<b>Total Responden</b>			<b>53 Orang</b>	

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

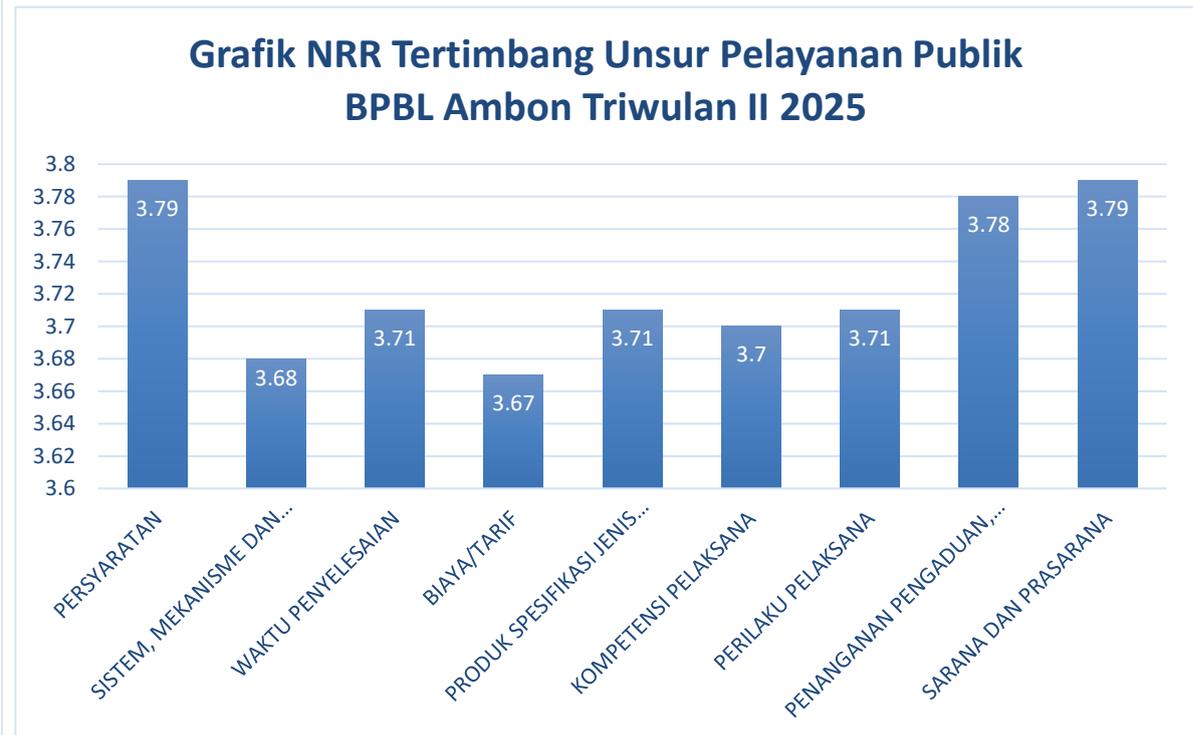
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	0	0
		PEREMPUAN	5	100 %
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SLTA	0	0
		D3	0	0
		S1	5	100 %
		S2	0	0
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PELAJAR	0	0
		PNS	0	0
		SWASTA	4	80.00%
		WIRUSAHA	0	0
		LAINNYA	1	20.00%
4	USIA	< 25	2	40,00%
		25 - 45	3	60,00%
		46 - 60	0	0
		> 60	0	0
<b>TOTAL RESPONDEN</b>		<b>5 ORANG</b>		

### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengolahan data IKM menggunakan excel dan diperoleh hasil IKM BPBL Ambon pada Triwulan II tahun 2025 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

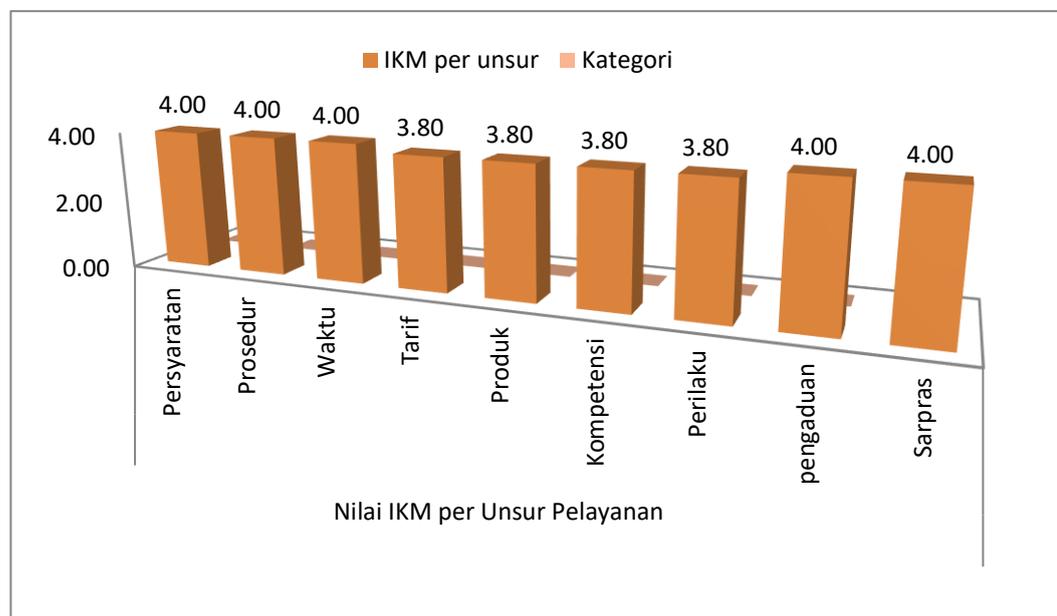
URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	94.84	92.06	92.86	91.67	92.86	92.46	92.86	94.44	94.84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	<b>93.21 (A : SANGAT BAIK )</b>								



Gambar 1. Grafik Nilai IKM Semua Jenis Pelayanan Per Unsur Triwulan II Tahun 2025

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

Nilai IKM per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	100,00	100,00	100,00	95,00	95,00	95,00	95,00	100,00	<b>100,00</b>
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97,78 (Kategori A atau Sangat Baik)								



Gambar 2. Grafik NRR Tertimbang Unsur Pelayanan Publik Pada Layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan BPBL Ambon Triwulan II 2025

Tabel 6. Ambon Per Unsur pada Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	93,87	91,04	91,51	90,57	92,45	91,51	92,92	93,40	<b>95,28</b>
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	<b>92,51 (A : SANGAT BAIK )</b>								



Gambar 3. Grafik NRR Tertimbang Unsur Pelayanan Publik Pada Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Pembudidayaan Ikan BPBL Ambon Triwulan II 2025

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	100.00	95.00	100.00	100.00	95.00	100.00	90.00	100.00	85.00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	<b>96.11 (A : SANGAT BAIK )</b>								



Gambar 4. Grafik NRR Tertimbang Unsur Pelayanan Publik Pada Layanan Pembudidayaan Ikan / Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan BPBL Ambon Triwulan II 2025

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan II tahun 2025 sehingga diperolehnya nilai IKM Pelayanan baik secara global maupun per jenis pelayanan publik, maka dapat diketahui bahwa terdapat permasalahan/kelemahan yakni:

1. Secara global nilai IKM BPBL Ambon terlihat sangat bagus dengan IKM Pelayanan yakni 93.21 atau "Sangat Baik", tetapi terdapat nilai terendah yakni unsur Biaya/Tarif mendapatkan 91.67 dengan NRR terendah 3.67.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur terendah ada pada Biaya/Tarif yakni 95.88 dengan NRR terendah 3.80.
3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM unsur terendah ada pada unsur Biaya/Tarif yakni 90.57 dengan NRR terendah 3.63.
4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan unsur terendah ada pada unsur Sarana yakni 85.00 dengan NRR terendah 3.40.

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

- Secara global nilai IKM BPBL Ambon terdapat nilai tertinggi yakni unsur Persyaratan yakni 94.84 dengan NRR tertinggi 3.79.
- Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada unsur Persyaratan yakni 100.00 dengan NRR tertinggi 4.00.
- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Sarana dan Prasarana yakni 95.28 dengan NRR tertinggi 3.81.

- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan dan Kompetensi yakni 100 dengan NRR tertinggi 4.00

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

- Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan;
  - Biaya analisa kualitas perlu ditinjau lagi Krn dinilai lebih tinggi harganya dibandingkan lab instansi lain.
  - Lebih banyak lagi parameter yang bisa diuji terutama bakteri
- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan;
  - Dalam sikap, para petugas memberi sikap yang baik, dan mungkin akan di lebih di tingkatkan.
- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan;
  1. Baik hanya saja perlu di tingkatkan lagi kebersihan di samping" gedung ( kotoran hewan).
  2. Pemandunya sebaiknya lebih dari satu.
  3. Jenis Ikannya kurang banyak, tidak seperti sebelumnya.

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

- Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan, nilai unsur terendah ada pada Produk, akibat perubahan berdasarkan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan PerikananHal ini terjadi karena sering kali pengguna jasa belum mengetahui jenis-jenis uji sampel pada Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan BPBL Ambon, serta pembayaran yang dilakukan harus secara non tunai, dimana terkadang pengguna jasa belum paham tentang teknologi pembayaran secara non tunai.
- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan nilai unsur terendah ada pada unsur Tarif, penurunan terjadi akibat banyaknya pengguna jasa

kegiatan magang/PKL/Prakerin mengakibatkan aksesibilitas asrama dibatasi hanya untuk yang menyewa dengan pembayaran non tunai. Saran atau kritik Untuk Pelayanan Pendidikan dimana BPBL Ambon dapat bekerjasama dengan SMK Bidang Budidaya Perikanan dalam Program Guru Tamu yaitu dari BPBL Ambon untuk mengajar di SMK. Dengan tujuan Pengembangan Iptek yang terbaru khusus Budidaya Perikanan kepada anak-anak bangsa teknologi terbaru dikemukakan oleh salah satu pengguna jasa.

- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan nilai unsur terendah ada pada unsur Tarif, hal ini dikarenakan beberapa pengguna jasa belum paham bahwa tarif komoditas yang diberikan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 85 tahun 2021 hanya untuk pembelian komoditas pada *onsite* (wadah pemeliharaan).

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan I dilakukan secara bertahap hanya pada dua unsur pelayanan yakni; a) Tarif dan b) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 2 bulan), jangka menengah (lebih dari 2 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Tarif Produk	Memperbaharui banner ataupun data informasi tambahan lain terkait penjualan komoditas. Selain itu informasi tentang biaya tambahan atas penjualan produk diinformasikan oleh petugas pelayanan publik ataupun Tim Penjualan sesuai dengan jarak distribusi		√	√	√	Subbag Umum dan Tim Penjualan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pembuatan poster, baner, spanduk, infografis terkait layanan.		√	√	√	Subbag Umum
		Informasi jenis layanan dan produk pada media sosial BPBL Ambon		√	√	√	Subbag Umum
		Selalu menginformasikan tentang layanan berbasis aplikasi / online yakni SIMPEL PUSPA, SI LOBSTER, SI JUDIKA, SI CLOWN BP, DLL kepada penggunaan jasa		√	√	√	Semua Unit Layanan

#### 4.3 Tren Nilai IKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.



Gambar 5. Grafik Tren Nilai IKM Tiap Triwulan BPBL Ambon

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPBL Ambon periode Triwulan II tahun 2025 mulai April hingga Juli 2025 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon, secara global (umum) mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM **93.21** 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 97.78 berkategori Sangat Baik;
  - Nilai IKM layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan sebesar 95.51 berkategori Sangat Baik;
  - Nilai IKM layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan sebesar 96.11 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 94.84 dengan NRR tertinggi 3.79.
  - Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada unsur Persyaratan yakni 100.00 dengan NRR tertinggi 4.00.
  - Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Sarana dan Prasarana yakni 95.28 dengan NRR tertinggi 3.81.
  - Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan yakni 100 dengan NRR tertinggi 4.00.

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

**Ambon, 11 Juli 2025**

**Kepala Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon**



**Sarwono, S.St.Pi**

## LAMPIRAN

### 1. Data SKM Dan Hasil Olah Data Survey Kepuasan Masyarakat (SkM) Triwulan I Tahun 2025 Unit Pelayanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan

**UNIT** : BALAI BUDIDAYA LAUT  
**PELAYANAN** : AMBON  
**ALAMAT** : JL, LAKSYDA LEO WATTIMENA, WAIHERU , AMBON  
**TELP/FAX,** : 081 147 1667 , EMAIL,  
**EMAIL** : [ambonbpbl@gmail.com](mailto:ambonbpbl@gmail.com)

### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM ) Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan TRIWULAN II TAHUN 2025

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Σ NRR</b>	20	20	20	19	19	19	19	20	20	
<b>NRR tertimbang Per Unsur</b>	4,00	4,00	4,00	3,80	3,80	3,80	3,80	4,00	4,00	<b>3,91</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11 IKM</b>	0,44	0,44	0,44	0,42	0,42	0,42	0,42	0,44	0,44	
<b>IKM Per Unsur (*)</b>	100,00	100,00	100,00	95,00	95,00	95,00	95,00	100,00	100,00	
<b>IKM Unit Pelayanan (**)</b>										<b>97,78</b>

### KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN

KETERANGAN :	: UNSUR - UNSUR PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA	PERSYARATAN	4,00	100,00
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	4,00	100,00
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG	WAKTU PENYELESAIAN	4,00	100,00
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG	BIAYA/TARIF	3,80	95,00
** )	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,80	95,00

NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	KOMPETENSI PELAKSANA	<b>3,80</b>	<b>95,00</b>
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011	PERILAKU PELAKSANA	<b>3,80</b>	<b>95,00</b>
IKM UNIT PELAYANAN	<b>A (SANGAT BAIK) 97,8%</b>	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<b>4,00</b>	<b>100,00</b>
MUTU PELAYANAN	:	SARANA DAN PRASARANA	<b>4,00</b>	<b>100,00</b>
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			

**2. Data SKM dan Hasil Olah data pengguna layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan BPBL Ambon Triwulan I Tahun 2025**

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2025**

**UNIT** : BALAI BUDIDAYA LAUT  
**PELAYANAN** : AMBON  
**ALAMAT** : JL, LAKSYDA LEO WATTIMENA, WAIHERU , AMBON  
**TELP/FAX,** : 081 147 1667 , EMAIL,  
**EMAIL** : bbl\_ambon@yahoo.co,id

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )  
KONSULTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS BIDANG PEMBUDIDAYAAN IKAN  
TRIWULAN II TAHUN 2025**

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3	3	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4

11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
14	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
15	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
28	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
34	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
37	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
38	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
44	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	1	3	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	3	4	3	4	3	2	4	4	
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
52	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	3	4	3	3	2	3	
<b>Σ NRR</b>	199	193	194	192	196	194	197	198	202	
<b>NRR tertimbang Per Unsur</b>	3,75	3,64	3,66	3,62	3,70	3,66	3,72	3,74	3,81	<b>3,70</b>

<b>NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11 IKM</b>	0,41	0,40	0,40	0,40	0,41	0,40	0,41	0,41	0,42	
<b>IKM Per Unsur (*)</b>	93,87	91,04	91,51	90,57	92,45	91,51	92,92	93,40	95,28	
<b>IKM Unit Pelayanan (**)</b>										<b>92,51</b>

KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN										
KETERANGAN :			UNSUR PELAYANAN					NRR	IKM	
<b>U1 s/d U14</b>	: NILAI RATA-RATA		PERSYARATAN					3,75	<b>93,87</b>	
<b>NRR</b>	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR					3,64	<b>91,04</b>	
<b>IKM</b>	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG		WAKTU PENYELESAIAN					3,66	<b>91,51</b>	
<b>* )</b>	: JUMLAH NRR TERTIMBANG		BIAYA/TARIF					3,62	<b>90,57</b>	
<b>** )</b>	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI		PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN					3,70	<b>92,45</b>	
<b>NRR PER UNSUR</b>	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI		KOMPETENSI PELAKSANA					3,66	<b>91,51</b>	
<b>NRR TERTIMBANG PER UNSUR</b>	: NRR PER UNSUR X 0,011		PERILAKU PELAKSANA					3,72	<b>92,92</b>	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	92,5	<b>A (SANGAT BAIK)</b>	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN					3,74	<b>93,40</b>	
<b>MUTU PELAYANAN</b>	:		SARANA DAN PRASARANA					3,81	<b>95,28</b>	
<b>A (SANGAT BAIK)</b>	: 88,31 - 100,00									
<b>B (BAIK)</b>	: 76,61 - 88,30									
<b>C (KURANG BAIK)</b>	: 65,00 - 76,60									
<b>D (TIDAK BAIK)</b>	: 25,00 - 64,99									

**3. Data SKM dan Hasil Olah data pengguna layanan Pembudidayaan Ikan /  
Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan BPBL Ambon  
Triwulan II Tahun 2025**

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2025**

**UNIT PELAYANAN : BALAI BUDIDAYA LAUT AMBON**  
**ALAMAT : JL, LAKSYDA LEO WATTIMENA, WAIHERU , AMBON**  
**TELP/FAX, EMAIL : 081 147 1667 , EMAIL, bbl\_ambon@yahoo,co,id**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )**  
**Pembudidayaan Ikan / Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan**  
**TRIWULAN II TAHUN 2025**

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
<b>Σ NRR</b>	20	19	20	20	19	20	18	20	17	
<b>NRR tertimbang Per Unsur</b>	4.00	3.80	4.00	4.00	3.80	4.00	3.60	4.00	3.40	<b>3.84</b>
<b>NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11 IKM</b>	0.44	0.42	0.44	0.44	0.42	0.44	0.40	0.44	0.37	
<b>IKM Per Unsur (*)</b>	100.00	95.00	100.00	100.00	95.00	100.00	90.00	100.00	85.00	
<b>IKM Unit Pelayanan (**)</b>										<b>96.11</b>

## KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN

KETERANGAN :	: UNSUR - UNSUR PELAYANAN
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG
* )	: JUMLAH NRR TERTIMBANG
** )	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011
IKM UNIT PELAYANAN	<b>A (SANGAT 96.1 BAIK)</b>
MUTU PELAYANAN	:
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

UNSUR PELAYANAN		NRR	IKM
PERSYARATAN		4.00	100.00
SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR		3.80	95.00
WAKTU PENYELESAIAN		4.00	100.00
BIAYA/TARIF		4.00	100.00
PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN		3.80	95.00
KOMPETENSI PELAKSANA		4.00	100.00
PERILAKU PELAKSANA		3.60	90.00
PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		4.00	100.00
SARANA DAN PRASARANA		3.40	85.00