



LAPORAN

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

TRIWULAN I TAHUN 2025



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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon adalah yang sesuai Keputusan Kepala BPBL Ambon Nomor : B.13/BPBLA/TU.110/I/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 I 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	Januari 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Januari – April 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Pada Triwulan I 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 I tahun 2025 pada Balai Perikanan Budidaya Laut Ambon yang diperoleh yaitu 106 (seratus enam) orang responden, uraian dinamika responden per layanan dijelaskan pada tabel 1, 2, 3.

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

No	Komponen	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	1	17,00%
		Perempuan	5	83,00%
2	Umur	< 25 tahun	6	100%
		25 - 45 tahun	-	0,00%
		45 - 60 tahun	-	0,00%
3	Pendidikan	SMP	0	0,00%
		SMA	2	17,00%
		D3	0	0,00%
		SI	4	83,00%
		S2	0	0,00%
		S3	0	0,00%
4	Pekerjaan	Pelajar	6	100,00%
		PNS	0	22,2%
		Swasta	0	0,00%
		Wirausaha	0	0,00%
		Lainnya (P.UKKP)	0	0,00%
TOTAL RESPONDEN			6 ORANG	

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	23	35.94%
		PEREMPUAN	41	64.06%
2	PENDIDIKAN	SMP	0	0
		SLTA	47	73.44%
		D3	7	10.94%
		S1	9	14.06%
		S2	1	1.56%
		S3	0	0.00%

3	PEKERJAAN	PELAJAR	52	81.25%
		PNS	11	17.19%
		SWASTA	1	1.56%
		WIRAUUSAHA	0	0
		LAINNYA	0	0
4	USIA	< 25	56	87.5%
		25 - 45	3	4.69%
		46 - 60	5	7.81%
		> 60	0	0
TOTAL RESPONDEN		64 ORANG		

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

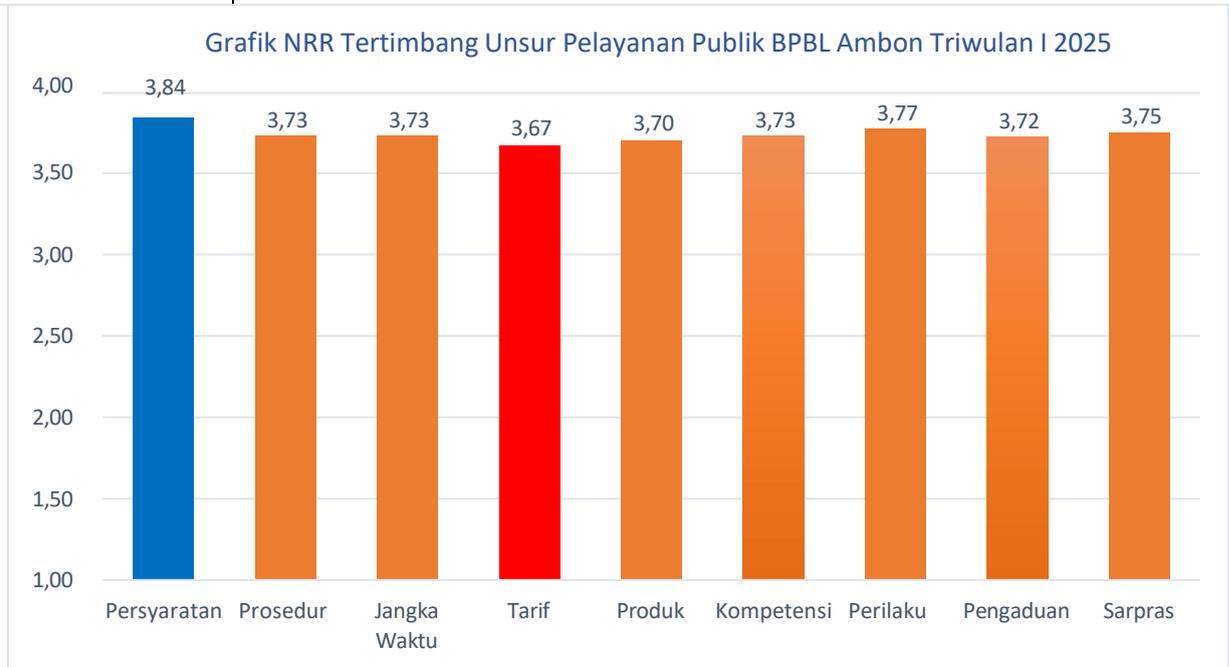
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	0	0
		PEREMPUAN	6	100 %
2	PENDIDIKAN	SLTA	0	0
		D3	0	0
		S1	0	0
		S2	6	100 %
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PELAJAR	0	0
		PNS	3	50.00%
		SWASTA	0	0
		WIRAUUSAHA	3	50.00%
		LAINNYA	0	0
4	USIA	< 25	0	0
		25 - 45	4	66,67%
		46 - 60	1	16,67%
		> 60	1	16,67%
TOTAL RESPONDEN		26 ORANG		

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

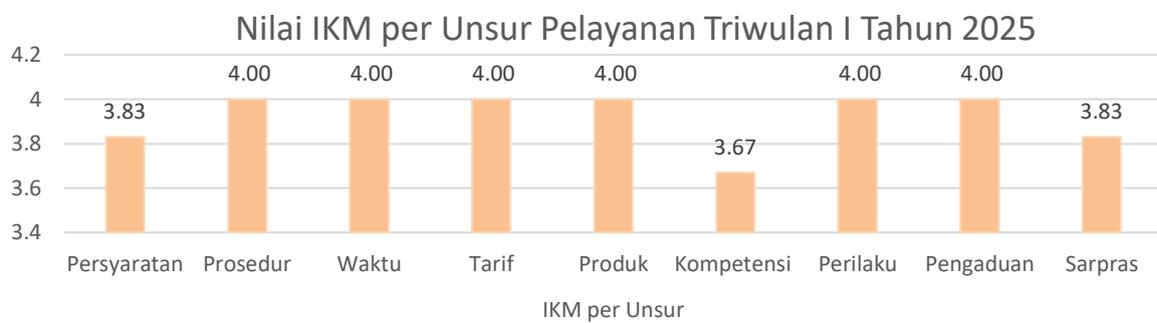
Tabel 4. Detail Total Nilai IKM BPBL Ambon Per Unsur

URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	98.03	97.37	97.70	97.70	97.70	97.70	98.36	98.36	98.03
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97.88 (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	98.83	100	100	100	100	91.67	100	100	95.83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,15 (A : SANGAT BAIK)								



Gambar 1. Grafik Nilai IKM Semua Jenis Pelayanan Per Unsur Triwulan I Tahun 2024

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

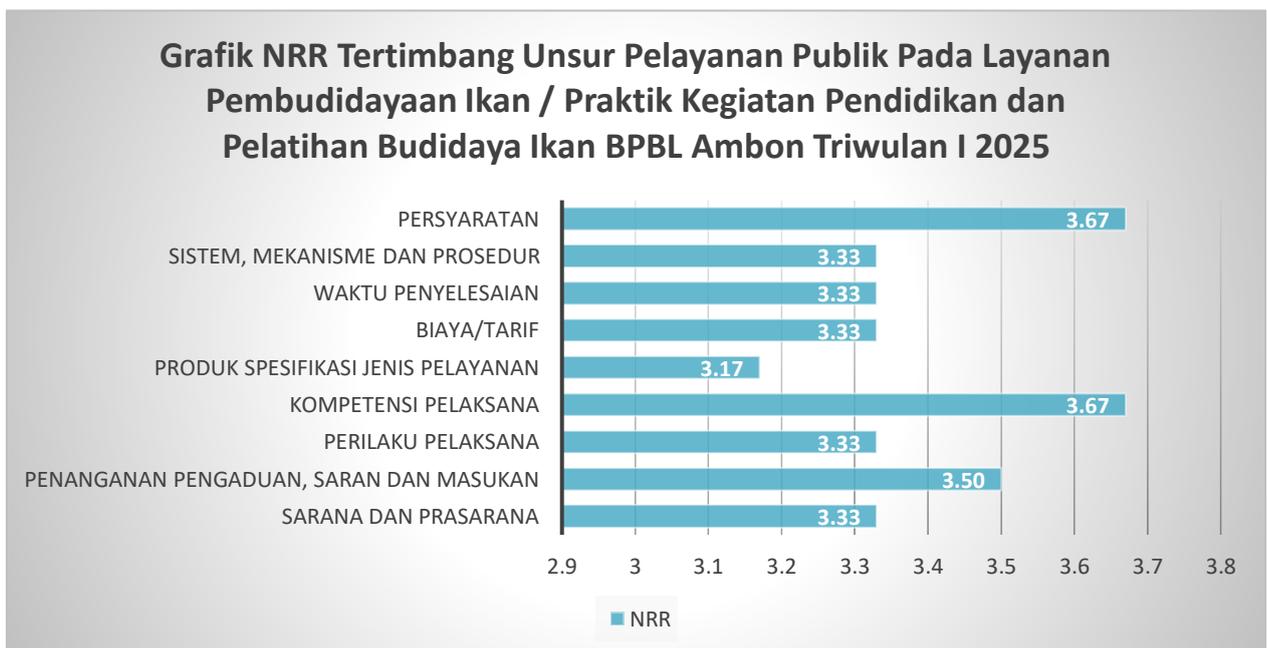
URAIAN IKM	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	98.83	98.44	98.83	98.83	99.22	98.83	99.61	99.22	99.61
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,05 (A : SANGAT BAIK)								



Gambar 4. Grafik NRR Tertimbang Unsur Pelayanan Publik Pada Layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Pembudidayaan Ikan BPBL Ambon Triwulan 1 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	91.67	83.33	83.33	83.33	79.17	91.67	83.33	87.50	83.33
Kategori	A	B	B	B	B	A	B	B	B
IKM Unit Layanan	85.2 (A : SANGAT BAIK)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan I 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 97.88 atau “Sangat Baik”, tetapi terdapat nilai terendah yakni unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan 97.37 dengan NRR terendah 3.67.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur terendah ada pada Produk yakni 91.67 dengan NRR terendah 3.67.
3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM unsur terendah ada pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yakni 98.44 dengan NRR terendah 3.94.
4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan unsur terendah ada pada unsur Tarif yakni 79.17 dengan NRR terendah 3.17.

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

1. Secara global nilai IKM BPBL Ambon terdapat nilai tertinggi yakni unsur Persyaratan yakni 95.99 dengan NRR tertinggi 3.84.
2. Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada unsur Persyaratan yakni 100.00 dengan NRR tertinggi 4.00.
3. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan yakni 99.61 dengan NRR tertinggi 3.98.

4. Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan dan Kompetensi yakni 91.67 dengan NRR tertinggi 3.67

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;
 - *“Lebih aktif dalam merespon pelanggan melalui SILOBSTER (WA gateway)”*
- Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan;
 1. Kekurangan air di kamar mandi di lantai 2 asrama
 2. Bak mandi ada beberapa yang bocor
 3. Butuh perbaiki pintu kamar mandi lantai 2 asrama
 4. Kekurangan sapu dan kain pel di kamar asrama
 5. Kipas angin kamar 01 rusak di asrama
 6. Penambahan fasilitas dispenser dan gallon
 7. Perbaiki pintu lemari pakaian
 8. Sejauh ini pelayanan Pd unit sangat memuaskan dan lebih di tingkatkan lagi ketelitian dalam detail pelayanan
- Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan;
 1. Beberapa kolam kosong, sebaiknya diisi air dan ikan agar lebih menarik.
 2. Area ikan hias perlu dibuat lebih menarik.
 3. Buat zona bermain interaktif, seperti memancing ikan agar anak mendapat pengalaman langsung berinteraksi dengan ikan.
 4. Gunakan Bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti anak usia 3-5 tahun.
 5. Berikan pengetahuan dasar tentang ikan dengan cara yang menyenangkan.
 6. Manfaatkan media visual (gambar) untuk menjelaskan jenis ikan.
 7. Tambahkan gazebo sebagai tempat istirahat pengunjung.

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 Perikanan. Hal 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.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPBL Ambon periode Triwulan I tahun 2025 mulai Januari hingga April 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 **97.88** Dimana nilai IKM yang diperoleh dari jenis-jenis layanan publik yang disediakan oleh BPBL Ambon sebagai berikut;
 - Nilai IKM layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan sebesar 94.70 berkategori Sangat Baik;
 - Nilai IKM layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan sebesar 99.05 berkategori Sangat Baik;
 - Nilai IKM layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan sebesar 92.31 berkategori Sangat Baik.
- Kelebihan unsur layanan yang dapat dilihat dari hasil pengolahan data SKM, menjadi acuan untuk mempertahankan layanan, nilai tertinggi unsur IKM pada setiap jenis layanan adalah sebagai berikut;
 - Secara global nilai IKM BPBL Ambon terdapat nilai tertinggi yakni unsur Persyaratan yakni 95.99 dengan NRR tertinggi 3.84.
 - Pada layanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada unsur Persyaratan yakni 100.00 dengan NRR tertinggi 4.00.
 - 5. Pada layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis Bidang Pembudidayaan Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan yakni 99.61 dengan NRR tertinggi 3.98.
 - Pada layanan Pembudidayaan Ikan/Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan mendapatkan IKM per unsur tertinggi ada pada unsur Persyaratan yakni 91.67 dengan NRR tertinggi 3.67.

- 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, 03 Mei 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 Uji Sampel

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2025 UNIT PELAYANAN UJI SAMPEL

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	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ NRR	23	24	24	24	24	22	24	24	23	
NRR tertimbang Per Unsur	3,83	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	3,83	3,93
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11 IKM	0,42	0,44	0,44	0,44	0,44	0,40	0,44	0,44	0,42	
IKM Per Unsur (*)	95,83	100,00	100,00	100,00	100,00	91,67	100,00	100,00	95,83	
IKM Unit Pelayanan (**)										98,15

KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN

KETERANGAN :	: UNSUR - UNSUR PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA	PERSYARATAN	3,83	95,83
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	4,00	100,00
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	4,00	100,00
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	KOMPETENSI PELAKSANA	3,67	91,67
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011	PERILAKU PELAKSANA	4,00	100,00
IKM UNIT PELAYANAN	A (SANGAT BAIK) 98,1	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	4,00	100,00
MUTU PELAYANAN	:	SARANA DAN PRASARANA	3,83	95,83
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			

Kode	UNSUR PELAYANAN	IKM	Unsur
U1	PERSYARATAN	95,83	U1
U2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	100,00	U2
U3	WAKTU PENYELESAIAN	100,00	U3
U4	BIAYA/TARIF	100,00	U4
U5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	100,00	U5
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	91,67	U6
U7	PERILAKU PELAKSANA	100,00	U7
U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	100,00	U8
U9	SARANA DAN PRASARANA	95,83	U9

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

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2025 UNIT PELAYANAN MAGANG

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

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 TRIWULAN I TAHUN 2025 UNIT PELAYANAN MAGANG**

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	4	4	4	4	4	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	1	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	3	4	3	4	
24	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	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	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Σ NRR	253	252	253	253	254	253	255	254	255	
NRR tertimbang Per Unsur	3.95	3.94	3.95	3.95	3.97	3.95	3.98	3.97	3.98	3.96
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11 IKM	0.43	0.43	0.43	0.43	0.44	0.43	0.44	0.44	0.44	
IKM Per Unsur (*)	98.83	98.44	98.83	98.83	99.22	98.83	99.61	99.22	99.61	
IKM Unit Pelayanan (**)										99.05

KETERANGAN :	UNSUR - UNSUR PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA	PERSYARATAN	3.95	98.83
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	3.94	98.44
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG	WAKTU PENYELESAIAN	3.95	98.83
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG	BIAYA/TARIF	3.95	98.83
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3.97	99.22
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	KOMPETENSI PELAKSANA	3.95	98.83
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011	PERILAKU PELAKSANA	3.98	99.61
IKM UNIT PELAYANAN	99.0 A (SANGAT BAIK)	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3.97	99.22
MUTU PELAYANAN	:	SARANA DAN PRASARANA	3.98	99.61
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			

Kode	UNSUR PELAYANAN	IKM	Unsur
U1	PERSYARATAN	98.83	U1
U2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	98.44	U2
U3	WAKTU PENYELESAIAN	98.83	U3
U4	BIAYA/TARIF	98.83	U4
U5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	99.22	U5
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	98.83	U6
U7	PERILAKU PELAKSANA	99.61	U7
U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	99.22	U8
U9	SARANA DAN PRASARANA	99.61	U9

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

lampiran :

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2025 UNIT PELAYANAN MAGANG

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

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 TRIWULAN I TAHUN 2025 UNIT PELAYANAN MAGANG**

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
Σ NRR	22	20	20	20	19	22	20	21	20	
NRR tertimbang Per Unsur	3,67	3,33	3,33	3,33	3,17	3,67	3,33	3,50	3,33	3,41
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11 IKM	0,40	0,37	0,37	0,37	0,35	0,40	0,37	0,39	0,37	
IKM Per Unsur (*)	91,67	83,33	83,33	83,33	79,17	91,67	83,33	87,50	83,33	
IKM Unit Pelayanan (**)										85,19

Hasil olah data SKM dan nilai IKM TOTAL Pelayanan Publik pada pengguna layanan Pembudidayaan Ikan / Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan BPBL Ambon Triwulan I Tahun 2025

KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN

KETERANGAN :	UNSUR - UNSUR PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
U1 s/d U14	: NILAI RATA-RATA	PERSYARATAN	3,67	91,67
NRR	: INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	3,33	83,33
IKM	: JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG	WAKTU PENYELESAIAN	3,33	83,33
*)	: JUMLAH NRR TERTIMBANG	BIAYA/TARIF	3,33	83,33
**)	: JUMLAH NILAI PER UNSUR DIBAGI	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3,17	79,17
NRR PER UNSUR	: JUMLAH KUISIONER YANG TERISI	KOMPETENSI PELAKSANA	3,67	91,67
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	: NRR PER UNSUR X 0,011	PERILAKU PELAKSANA	3,33	83,33
IKM UNIT PELAYANAN	85,2 A (SANGAT BAIK)	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,50	87,50
MUTU PELAYANAN	:	SARANA DAN PRASARANA	3,33	83,33
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			

Kode	UNSUR PELAYANAN	IKM	Unsur
U1	PERSYARATAN	91,67	U1
U2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	83,33	U2
U3	WAKTU PENYELESAIAN	83,33	U3
U4	BIAYA/TARIF	83,33	U4
U5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	79,17	U5
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	91,67	U6
U7	PERILAKU PELAKSANA	83,33	U7
U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	87,50	U8
U9	SARANA DAN PRASARANA	83,33	U9

