



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2025



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN
SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN PENGAWASAN SUMBER DAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN AMBON**

Jln. Ir. M. Putuhena, Wailela – Rumah Tiga, Kec. Teluk Ambon, 97234
Tlp. (0911) 351783, Fax. (0911) 351781,
Laman : www.kkp.go.id/djpsdkp/stasiunambon
Email : psdkp.ambon@kkp.go.id

#ASNBeRAKHLAK

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Stasiun PSDKP Ambon yang merupakan bentuk pertanggung jawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam penerbitan Standar Laik Operasi (SLO). Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada UPT Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Ambon sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan April sampai dengan Juni 2025. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Ambon.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Ambon, 22 Oktober 2025

Kepala Stasiun Pengawasan Sumber Daya
Kelautan dan Perikanan Ambon,



Johannis Johniforus Medea, S.St.Pi NIP.
19850701 200901 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Hukum	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden	4

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	5

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	11

BAB V KESIMPULAN	12
-------------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

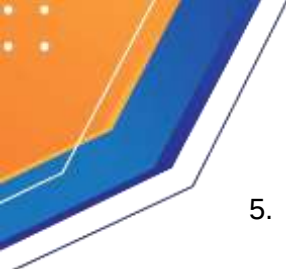
1.1 Latar Belakang

Peran masyarakat dalam mewujudkan proses digitalisasi layanan sekarang ini, dapat dilaksanakan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), SKM sendiri adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing. Dari hasil survei inilah bisa ditentukan arah inovasi yang mendukung proses digitalisasi layanan yang merupakan salah satu target yang harus dicapai pada Unit Pelayanan Publik Pemerintah.

Pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik pemerintah telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun PSDKP Ambon telah melakukan pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada pelayanan Penerbitan Standar Laik Operasi (SLO).

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

- 
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
 9. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan lingkup Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Ambon adalah petugas pelayanan yang terdiri dari Pengawas Perikanan dan Petugas Pelayanan di seluruh unit pelayanan lingkup wilayah kerja Stasiun PSDKP Ambon, yang dikoordinir oleh Koordinator Pelayanan dan Koordinator Satuan Pengawasan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yaitu *Tools Survey Kepuasan Masyarakat* yang dibuat oleh Pusdatin dan 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 atas pelayanan lingkups Stasiun PSDKP Ambon yaitu:

1. Kesesuaian Persyaratan: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Kemudahan Prosedur: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Kesesuaian Biaya: Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada;
5. Kesesuaian Produk: Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi: Kecepatan respon yang dimaksud adalah kecepatan dalam membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi system pelayanan yang diberikan;

7. Kemudahan dalam penggunaan fitur: kemudahan dalam penggunaan fitur adalah kemudahan dalam penggunaan aplikasi pelayanan yang digunakan pengguna jasa;
8. Layanan Konsultasi dan pengaduan: Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Kualitas isi/konten: Kualitas isi/ konten dari aplikasi layanan apakah sudah sesuai;

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lokasi pelayanan pada Stasiun PSDKP Ambon di Ambon, lokasi pelayanan Satwas Ternate di Ternate, Satwas Morotai di Morotai/Tobelo, Satwas Halmahera Selatan di Bacan dan Satwas Seram Bagian Timur di Banda, Masohi dan Bula.

2.4. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Triwulan III pada bulan Juli sampai dengan bulan September tahun 2025.

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2025	4
2	Pengumpulan Data	Juli s/d Sept 2025	60
3	Pengolahan Data dan Hasil Analisis	Oktober 2025	2
4	Penyusunan dan Pelaporan SKM	Oktober 2025	3

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Populasi dapat dilihat dari periode sebelumnya, sebagai contoh untuk pelaksanaan survei per semester: menentukan jumlah responden minimal pada semester ke 3 dapat mengacu jumlah populasi disemester ke 2. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO). Pemanfaat layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan.

BAB III DATA DAN ANALISA

3.1. Jumlah Responden

Data hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat triwulan III dari unit pelayanan dengan data Kuisioner yang tersebar di Stasiun PSDKP Ambon, Satwas Ternate, Satwas Halmahera Selatan, Satwas Morotai dan Satwas SBT dengan Jumlah total 229 yang terdiri dari 131 responden SLO dan 98 responden HPK-D.

Tabel 1. Jumlah Responden Layanan Organisasi Penyelenggara

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	215	93,89 %
		Perempuan	14	6,11 %
		SD	20	8,73 %
		SLTP	44	19,21 %
2	Pendidikan	SLTA	121	52,84 %
		Diploma	2	0,87 %
		S1	40	17,47 %
		S2	2	0,87 %
3	Pekerjaan	Wirausaha	20	25,33 %
		P.UKKP	49	62,88 %
		Swasta	19	8,73 %
		Lainnya	6	3,06 %

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu $\frac{1}{9}$. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Nilai dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,72
2	Prosedur	3,66
3	Waktu	3,66
4	Biaya/Tarif	3,43
5	Kesesuaian produk	3,66
6	Kesigapan petugas	3,63
7	Perilaku /kemampuan petugas	3,64
8	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,65
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,64

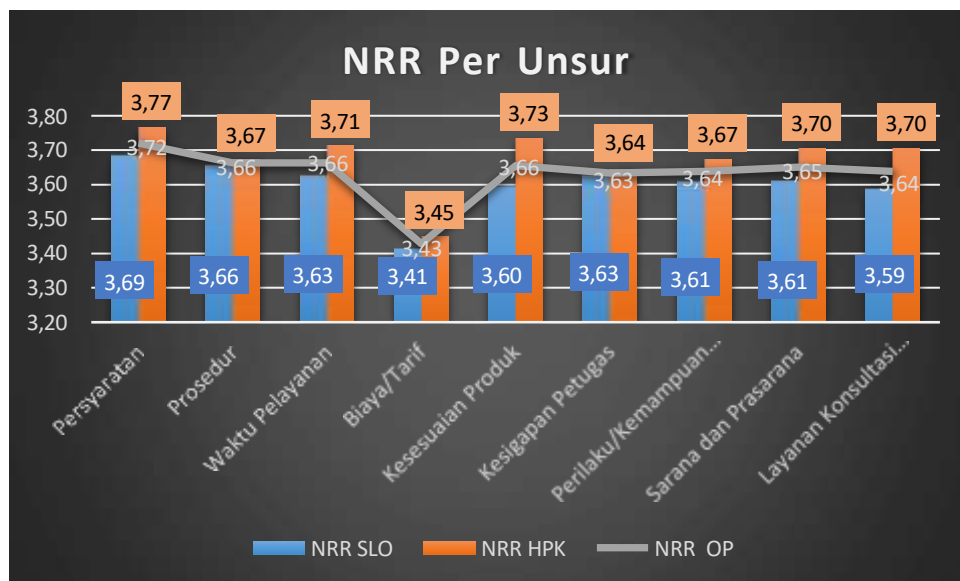
Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,72 \times \frac{1}{9}) + (3,66 \times \frac{1}{9}) + (3,66 \times \frac{1}{9}) + (3,43 \times \frac{1}{9}) + (3,66 \times \frac{1}{9}) + (3,63 \times \frac{1}{9}) + (3,64 \times \frac{1}{9}) + (3,65 \times \frac{1}{9}) + (3,64 \times \frac{1}{9})$ = Nilai survei adalah 3,63. Nilai SKM setelah dikonversi untuk pelayanan SLO sebesar 90,81 dengan mutu pelayanan Sangat Baik.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan SLO dan HPK-D pada unit pelayanan Stasiun PSDKP Ambon menggambarkan kinerja unit pelayanan Sangat Baik berdasarkan IKM 3,63 dari rata-rata range nilai pada angka 3 dan 4, dengan rincian perunsur pelayanan sebagai berikut.



Grafik 1. Grafik Nilai Rata-Rata dari 9 Unsur kategori pelayanan

a. Standar Laik Operasi

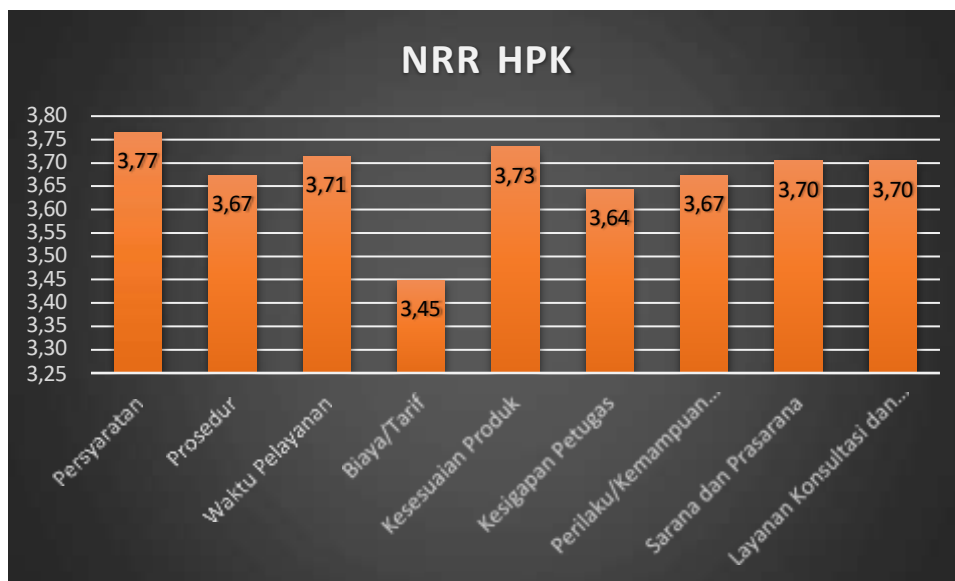
Tabel 3. Nilai Unsur Pelayanan untuk Standar Laik Operasi

No.	Unsur Pelayanan	NRR SLO
1	Persyaratan	3,69
2	Prosedur	3,66
3	Waktu Pelayanan	3,63
4	Biaya/Tarif	3,41
5	Kesesuaian Produk	3,60
6	Kesigapan Petugas	3,63
7	Perilaku/Kemampuan Petugas	3,61
8	Sarana dan Prasarana	3,61
9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,59

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 131 koresponden yang mengisi survey kepuasan masyarakat dengan nilai IKM 90,03 yang berarti mutu pelayanan dalam katagori Sangat Baik. Namun pabila dipecah nilai perunsur maka unsur

pelayanan terkait biaya atau tarif yang mendapat nilai terendah. Hal ini disebabkan oleh karena responden ada Sebagian yang sudah berusia lanjut yang kurang memahami maksud dari pertanyaan yang diberikan, sehingga nilai yang diberikan sangat rendah, ini dibuktikan dengan komentar positif yang diberikan meskipun nilai yang diberikan 1. Olehnya itu kedepan akan dilakukan pendampingan saat pengisian survey kepuasan masyarakat ini oleh petugas pelayanan terkhusus untuk usia lanjut.

b. Hasil Pemeriksaan Kapal



Grafik 2. Nett Rating Rasio dari pelayanan HPK Kedatangan

Sama halnya dengan NRR SLO, pada pelayanan HPK-Kedatangan juga memiliki nilai rendah pada unsur penilaian Biaya atau Tarif. Hal ini memperkuat alasan yang dikemukakan sebelumnya bahwa sebagian koresponden masih salah dalam mendiskripsikan pertanyaan kuisioner.

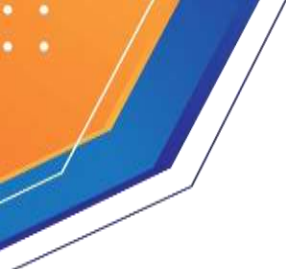
Berdasarkan skala penilaian yang diperoleh, maka dapat diuraikan penjelasan setiap unsurnya sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan yang diperlukan untuk menggunakan layanan atau produk tersebut telah memenuhi harapan atau standar yang ditetapkan. Hal ini dapat mencakup kejelasan persyaratan, kelengkapan dokumen yang diperlukan, dan proses yang mudah diikuti oleh pengguna layanan.

b. Prosedur

Penilaian prosedur menunjukkan bahwa meskipun prosedur yang terkait dengan layanan atau produk tersebut memenuhi harapan atau standar yang ditetapkan, ada sedikit ruang untuk perbaikan. Misalnya, prosedur tersebut mungkin



perlu lebih disederhanakan, lebih terstruktur, atau lebih mudah dipahami oleh pengguna.

c. Waktu

Penilaian waktu menunjukkan bahwa layanan atau produk tersebut diberikan dalam waktu yang memadai. Namun, terdapat potensi untuk meningkatkan efisiensi atau kecepatan dalam memberikan layanan atau produk tersebut. Ini dapat mencakup pengurangan waktu tunggu, peningkatan kecepatan respons, atau peningkatan penerbitan produk tepat waktu.

d. Biaya/Tarif

Penilaian biaya atau tarif menunjukkan bahwa biaya yang dikenakan untuk layanan atau produk tersebut sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa layanan atau produk telah sesuai dengan harapan para pengguna layanan.

e. Kesesuaian produk

Penilaian kesesuaian produk menunjukkan bahwa produk atau layanan tersebut sangat sesuai dengan kebutuhan atau harapan pengguna. Ini berarti produk atau layanan tersebut memberikan solusi yang tepat dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik.

f. Kesigapan petugas

Penilaian kesigapan petugas menunjukkan bahwa petugas yang terlibat dalam layanan atau produk tersebut merespons dengan cukup cepat. Namun, ada potensi untuk meningkatkan kecepatan atau ketepatan respons petugas dalam menanggapi permintaan atau masalah pengguna.

g. Perilaku/kemampuan petugas

Penilaian perilaku dan kemampuan petugas menunjukkan bahwa petugas memenuhi harapan atau standar yang ditetapkan. Meskipun demikian, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal ini, seperti meningkatkan keahlian atau keterampilan petugas, serta peningkatan interaksi yang ramah dan profesional dengan pengguna.

h. Ketersediaan sarana dan prasarana

Penilaian ketersediaan sarana dan prasarana menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang diperlukan untuk layanan atau produk tersebut memadai. Namun, ada potensi untuk perbaikan atau peningkatan, seperti peningkatan ketersediaan atau kualitas peralatan atau fasilitas yang digunakan dalam penyediaan layanan tersebut.

i. Layanan konsultasi dan pengaduan

Penilaian layanan konsultasi dan pengaduan menunjukkan bahwa layanan ini memenuhi harapan atau standar yang ditetapkan. Namun, ada potensi untuk peningkatan dan perbaikan, seperti peningkatan responsivitas, kejelasan informasi yang diberikan, atau peningkatan proses penanganan pengaduan.

Dengan memperhatikan area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, unit pelayanan publik dapat menentukan tindakan yang tepat untuk meningkatkan pengalaman pengguna, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis data survey kepuasan masyarakat triwulan III tahun 2025 di unit pelayanan publik lingkup Stasiun PSDKP Ambon, menemukan adanya unsur-unsur pelayanan yang rendah, dan memiliki peluang untuk ditingkatkan. Selain itu juga untuk memperbaiki dan meningkatkan kegiatan pelayanan publik secara keseluruhan, perlu adanya perhatian dan respon atas masukan dan harapan dari pengguna layanan, maka berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat beberapa unsur yang masih bisa ditingkatkan. Unsur-unsur tersebut yaitu biaya/tarif dan Kesigapan petugas, dari ke dua unsur tersebut, terdapat masukan dari pengguna jasa yang diperoleh dari hasil survei. Masukan tersebut yaitu pada area sarana prasarana, kesigapan petugas dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Kritik dan saran yang menjadi perhatian

id_survei	Nama_Layanan	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
138129	Surat Laik Operasi	Di persediaan air mineral di kantor	2025/08/27 09.52
133027	Surat Laik Operasi	PT sam Mohon penambahan Petugas SLO di Bulan utk memperkecil rentang kendali	2025/07/25 13.12
131364	Hasil pemeriksaan kapal	Tempat ruang tunggu lebih bgs sediakan tempat duduk yang sedikit banyak	2025/07/14 14.35
131303	Hasil pemeriksaan kapal	Perlu Ruang tunggu	2025/07/14 06.35

Dari beberapa hasil analisis data dan masukan dari pengguna layanan diatas, maka dapat dibuat matriks penilaian unsur prioritas yang akan ditindak lanjuti, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas kegiatan pelayanan publik di Stasiun PSDKP Ambon:

Tabel 5. Penilaian Unsur Prioritas

Jumlah responden 229 Orang	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,7	3,66	3,66	3,43	3,66	3,63	3,64	3,65	3,64
Mutu Kinerja	A	A	A	B	A	A	A	A	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan						Prioritas 2		Prioritas 1	
IKM Total	90,81 (Sangat Baik)								

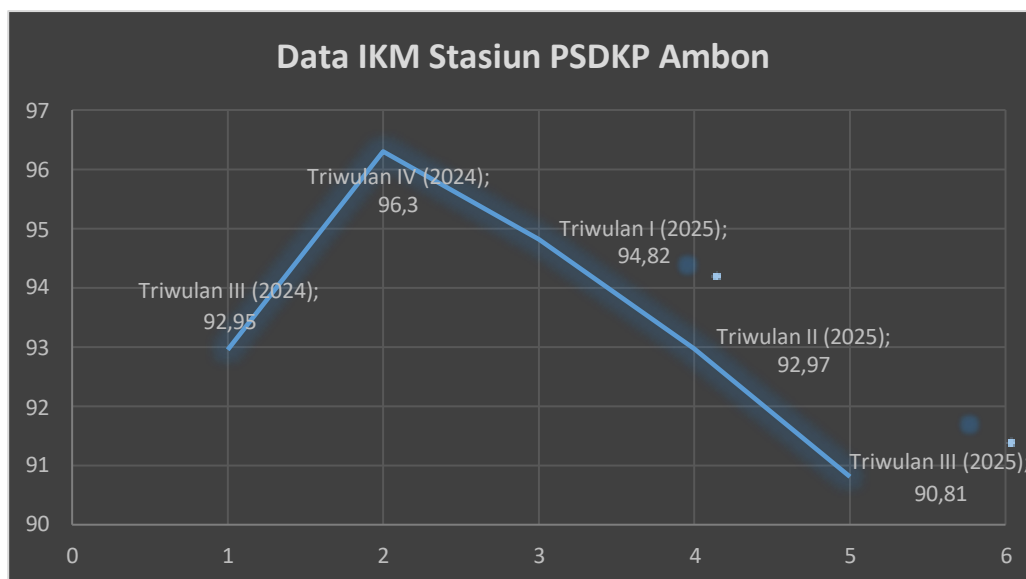
Pada table diatas dapat diketahui yang memiliki nilai terendah yaitu pada unsur biaya/tarif namun tidak ada kritik dan saran yang mengarah pada nilai tersebut. Olehnya itu yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan berdasarkan kritik dan saran masukan terdapat pada U8 (Sarana dan Prasarana) dan U6 (Kesigapan Petugas).

Sedangkan untuk matrik rencana tindak lanjut evaluasi hasil SKM triwulan II Tahun 2025 pada unit pelayanan Stasiun PSDKP Ambon adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Matriks Rencana Tingkat Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TWIII	TW IV	
1	U8 Sarana dan Prasarana	Menyediakan air minum pada setiap kantor pelayanan.				√	Pengadaan Barang dan Jasa
2	U6 Kesigapan Petugas	Membuat memorandum pimpinan kepada seluruh petugas layanan/ pengawas perikanan terkait perilaku pelayanan.				√	Bidang pelayanan.

Tren Nilai SKM

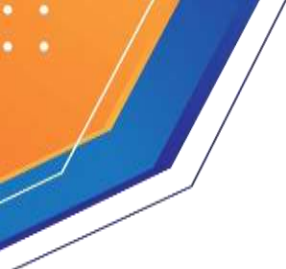


Grafik 2. Data Indeks Kepuasan Masyarakat per Triwulan Stasiun PSDKP Ambon

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat per triwulan diketahui stasiun PSDKP Ambon memiliki tren kepuasan terhadap layanan SLO yang sangat baik. Grafik diatas menjelaskan bahwa dalam beberapa waktu penilaian SKM selalu memperoleh nilai IKM diatas 90. Nilai tertinggi pada triwulan IV tahun 2024 mencapai 96,3 namun pada triwulan I Tahun 2025 terpantau sedikit menurun dengan nilai IKM 94,82 dan pada triwulan III Tahun 2025 turun lagi menjadi 90,81 yakni pada unsur kesiapan petugas pelayanan, olehnya itu perlu perbaikan kecil untuk ditindaklanjuti.

Selain itu, NRR IKM (Net Rating Ratio) juga perlu diperhatikan. NRR IKM merupakan perbandingan antara rata-rata IKM dengan nilai IKM Minimum. Pada triwulan III tahun 2025 Nilai NRR mencapai 3,63. NRR IKM yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan.

Secara keseluruhan, data menunjukkan tren yang positif dalam kepuasan masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik di lingkup Stasiun PSDKP Ambon selama Tahun 2024 hingga triwulan III Tahun 2025. Meskipun ada beberapa catatan kepuasan masyarakat, tingkat kepuasan tetap tinggi dan rata-rata IKM mencerminkan tingkat kepuasan yang baik. Hal ini dapat menjadi indikator bahwa Unit Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Ambon telah memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat, meskipun tetap perlu dilakukan evaluasi dan tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

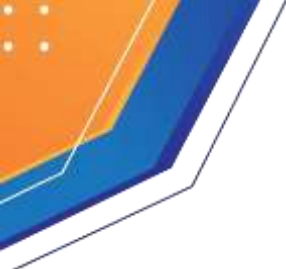


BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan data survey kepuasan masyarakat triwulan III Tahun 2025 di unit pelayanan lingkup Stasiun PSDKP Ambon, diperoleh hasil bahwa terdapat tren positif dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Stasiun PSDKP Ambon. Dalam periode tersebut, rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada tingkat yang sangat baik, dengan nilai IKM di atas 90. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menunjukkan keberhasilan Unit Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Ambon dalam mempertahankan kualitas layanan yang baik.

Variasi dalam tingkat kepuasan terlihat dari nilai IKM Minimum (85,70) dan Maksimum (93,01), yang mengindikasikan adanya perbedaan antara pelayanan terendah dan tertinggi yang diberikan oleh Unit Pelayanan. Namun, Net Rating Ratio (NRR IKM) yang tinggi menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Meskipun ada keberhasilan yang signifikan, unit pelayanan Stasiun PSDKP Ambon tetap menyadari pentingnya evaluasi dan tindakan perbaikan yang berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat di masa depan.



LAMPIRAN

No	Id. Survey	Therapan	Tahun	Id. Es. 1	Nama UPP	Nama Layanan	Kategori Layanan	Jenis Usaha	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Strata Pegawai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Isi Kues. Saran	Kode Sesi Survey	Tgl. Data SKM	ket. layanan dsb					
4	142868	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		P	P	25-45	S1	swasta		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga selalu diperhatikan kinerjanya	36.83.217.248-20250919-085746	19/09/2025 08.06	Kepmen 20/2025				
5	142862	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	P	25-45	S1	swasta		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan kinerjanya	36.83.217.248-20250919-085746	19/09/2025 08.05	Kepmen 20/2025				
6	141401	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		K	L	25-45	SMA	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanan yang di berikan	182.4.7.141-20250913-124704	13/09/2025 12.53	Kepmen 20/2025				
7	141387	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		P	L	25-45	SMA	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak yg bisa saya kritik terhadap pegawai yg ada Hanya 1 kata belumlah kasih telah memberikan pelayanan kepada kami sebagai nelayan dengan sangat baik	182.1.160.45-20250913-120247	13/09/2025 12.11	Kepmen 20/2025				
8	141384	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		K	L	<25	SMA	P. ULOPP		5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Komputer di pengawasan harap di tambah terimakasih	114.125.212.255-20250913-114538	13/09/2025 11.55	Kepmen 20/2025				
9	141383	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	<25	SMA	P. ULOPP		5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ya tinggal penambahan komputer pada pelayanan SL O	114.125.212.255-20250913-113545	13/09/2025 11.44	Kepmen 20/2025				
10	141382	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	25-45	SMP	P. ULOPP		5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Mencambah tempat duduk untuk nelayan	182.5.6.194-20250913-113373	13/09/2025 11.41	Kepmen 20/2025				
11	141376	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	46-60	SMA	P. ULOPP		5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Pelayanan di kep basan sangat baik.	182.5.9.111-20250913-110120	13/09/2025 11.12	Kepmen 20/2025				
12	141307	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	25-45	SMA	P. ULOPP		5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	Pelayanan yg mudah	182.5.7.2-20250913-101240	13/09/2025 10.21	Kepmen 20/2025				
13	141306	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	<25	SMA	P. ULOPP		5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	Tidak ada saran	182.5.8.176-20250913-101122	13/09/2025 10.19	Kepmen 20/2025				
14	141266	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	L	25-45	SMA	wirawatha		4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	FAKT respon di	182.5.8.74-20250913-145506	12/09/2025 15.06	Kepmen 20/2025			
15	141265	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		P	L	25-45	SMA	P. ULOPP		5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	Sangat baik dan mudah untuk pelayanan	182.5.6.177-20250913-145202	12/09/2025 15.03	Kepmen 20/2025			
16	141264	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	25-45	S1	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mencambah etos kerja yg baik kedepan	182.5.6.196-20250913-145351	12/09/2025 15.02	Kepmen 20/2025			
17	141263	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	46-60	SMA	wirawatha		5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	Pelayanan yg memuaskan dan mengunus dokumen yang sangat mudah	182.5.9.26-20250913-145213	12/09/2025 15.00	Kepmen 20/2025		
18	141245	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		P	L	46-60	SMA	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap yang terbaik	182.5.8.1-20250913-133316	12/09/2025 13.47	Kepmen 20/2025		
19	141243	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	L	46-60	SMA	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu yang terbaik	182.5.8.1-20250913-133316	12/09/2025 13.43	Kepmen 20/2025		
20	141241	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	L	25-45	SMA	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	182.5.6.05-20250913-132149	12/09/2025 13.35	Kepmen 20/2025		
21	140811	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	L	25-45	SMA	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat prima	182.4.5.170-20250911-063424	11/09/2025 06.40	Kepmen 20/2025		
22	140810	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		P	L	25-45	S1	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanan nya	180.253.187.255-20250911-084081	11/09/2025 06.19	Kepmen 20/2025		
23	140497	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		K	L	25-45	S1	swasta		5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih buat pelayanan yang diberikan. Jayalah Stasiun PSDWP Ambon	182.4.5.113-20250906-111935	09/09/2025 11.29	Kepmen 20/2025		
24	140098	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		P	P	25-45	S1	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayannya sangat mudah dan teratur, pegasalnya sangat ramah	180.253.185.192-20250904-150820	04/09/2025 15.16	Kepmen 20/2025		
25	138692	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	L	46-60	SMA	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	182.4.4.51-20250829-194438	29/08/2025 19.56	Kepmen 20/2025		
26	138690	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		P	L	25-45	SMA	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ramah dan cakatan	182.4.5.13-20250829-190923	29/08/2025 19.15	Kepmen 20/2025		
27	138668	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	25-45	S1	wirawatha		5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan do lebih di pers equat lagi	182.4.7.220-20250829-141641	29/08/2025 14.24	Kepmen 20/2025		
28	138135	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		K	L	25-45	SMP	P. ULOPP		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Di persediaan air mineral di kantor	180.253.191.153-20250827-155852	27/08/2025 16.09	Kepmen 20/2025		
29	138129	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	25-45	SMP	P. ULOPP		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Di persediaan air mineral di kantor	180.253.191.153-20250827-155852	27/08/2025 16.07	Kepmen 20/2025		
30	137711	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	L	46-60	SMA	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu cepat dan tepat	182.4.5.162-20250826-140517	26/08/2025 14.15	Kepmen 20/2025		
31	137570	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	P	25-45	S1	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan pegawai sangat ramah dan baik	180.253.187.199-20250826-084081	26/08/2025 08.48	Kepmen 20/2025		
32	137496	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	25-45	SMA	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TERIMA KASIH ATAS PELAYANAN YANG	182.4.6.731-20250825-133629	25/08/2025 13.42	Kepmen 20/2025		
33	137122	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		P	L	25-45	SMP	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Di BERIKAN	182.4.6.231-20250825-133629	25/08/2025 13.42	Kepmen 20/2025		
34	137121	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		P	L	25-45	SD	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat prima	36.83.220.105-20250823-143453	23/08/2025 14.42	Kepmen 20/2025		
						Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	L	25-45	SD	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat prima	36.83.220.105-20250823-143453	23/08/2025 14.40	Kepmen 20/2025		
35	136703	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	L	46-60	SMP	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat prima	182.4.5.23-20250820-133322	20/08/2025 13.39	Kepmen 20/2025	
36	136680	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	L	25-45	SD	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat prima	182.4.5.23-20250820-130522	20/08/2025 13.14	Kepmen 20/2025	
37	136677	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		P	L	25-45	SMA	wirawatha		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat prima	182.4.5.23-20250820-130522	20/08/2025 13.10	Kepmen 20/2025	
38	136436	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		P	L	25-45	S1	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas kerja sama nya	182.4.7.74-20250819-124545	19/08/2025 12.53	Kepmen 20/2025	
39	135203	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	25-45	S1	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus mempertahankan proses prima pelayanan	180.253.185.2-20250811-203044	11/08/2025 20.37	Kepmen 20/2025	
40	135066	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	25-45	SMA	P. ULOPP		5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan harus di tingkatkan lagi	182.5.9.68-20250811-075925	11/08/2025 08.44	Kepmen 20/2025	
41	135065	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Standar Laki Operasi (SL O)		K	L	46-60	SMA	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih Kasih Atas pelayanannya	182.5.9.1-20250811-083113	11/08/2025 08.40	Kepmen 20/2025	
42	135064	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		K	L	46-60	SMA	P. ULOPP		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih Kasih Atas pelayanannya	182.5.9.1-20250811-083113	11/08/2025 08.38	Kepmen 20/2025	
43	135055	3	2025	asafip	Stasiun PSDWP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (IIPK) Kedatangan		K	L	25-45	SMA	wirawatha		5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Meningkatkan pelayanan lebih baik lagi	182.5.9.68-20250811-075925	11/08/2025 08.10	Kepmen 20/2025

43	132725	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		K	L	25-45	SMA	winsuaha	5	4	3	3	4	3	4	4	3	Memeriksa dan pelayanan lebih baik dari	182 5 9 68-20250811-079925	11/08/2025 08.10	Kapten 20/2025
44	134845	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	L	45-60	SMP	P.UOOP	5	4	3	4	3	3	4	4	4	Harus banyak disiplin	182 5 9 157-20250807-141604	07/08/2025 14.21	Kapten 20/2025
45	134840	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Kedatangan		P	L	45-60	SMA	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Di Himpikan kedatangan	182 5 9 157-20250807-140200	07/08/2025 14.08	Kapten 20/2025
46	134709	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	P	25-45	SMA	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik, sangat mudah	182 4 6 145-20250806-131822	06/08/2025 13.26	Kapten 20/2025
47	134704	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		K	L	45-60	SMA	P.UOOP	5	4	4	3	4	3	4	4	4	Sangat puas atas pelayanannya	182 5 9 59-20250806-130512	06/08/2025 13.15	Kapten 20/2025
48	134536	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		K	L	45-60	SD	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus, cepat periksa kapal, terimakasih	182 4 7 142-20250805-110843	05/08/2025 11.15	Kapten 20/2025
49	134529	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		K	L	25-45	SMP	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih	182 4 7 142-20250805-105844	05/08/2025 11.05	Kapten 20/2025
50	134502	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	L	45-60	SMA	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat dan tepat	182 4 5 190-20250805-062036	05/08/2025 06.28	Kapten 20/2025
51	134481	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	<25	D3	P.UOOP	5	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan sangat sesuai	182 1 132 35-20250805-071524	05/08/2025 07.22	Kapten 20/2025
52	133913	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	L	25-45	SD	winsuaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat prima	36 83 223 30-20250730-142323	30/07/2025 14.28	Kapten 20/2025
53	133906	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Kedatangan		K	L	25-45	SMA	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	TERIMA KASIH ATAS PELAYANAN YANG	182 4 7 107-20250730-140845	30/07/2025 14.13	Kapten 20/2025
54	133885	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	25-45	SMP	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	3	4	4	Pelayanan SLO mantap	182 1 135 188-20250730-124639	30/07/2025 12.58	Kapten 20/2025
55	133884	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	L	25-45	SMP	P.UOOP	5	4	3	4	4	3	4	4	4	Pelayanan kedatangan mantap	182 1 135 188-20250730-124639	30/07/2025 12.56	Kapten 20/2025
56	133881	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	L	25-45	SMA	suwita	5	4	3	4	4	4	3	3	4	Baik dan sangat ramah	182 4 4 205-20250730-123616	30/07/2025 12.46	Kapten 20/2025
57	133874	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	P	25-45	S2	pm	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik	180 253 190 205-20250730-121342	30/07/2025 12.18	Kapten 20/2025
58	133873	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	P	25-45	S2	pm	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik	180 253 190 205-20250730-121342	30/07/2025 12.18	Kapten 20/2025
59	133497	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	45-60	S1	winsuaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu yg terbaik	180 249 154 127-20250728-101900	28/07/2025 10.26	Kapten 20/2025
60	133495	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	L	45-60	S1	winsuaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Harus tamba ac	180 249 154 127-20250728-101900	28/07/2025 10.25	Kapten 20/2025
61	133479	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		K	L	25-45	SMP	P.UOOP	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan Hbk dan sb sangat baik	180 253 187 251-20250728-090751	28/07/2025 09.25	Kapten 20/2025
62	133475	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		K	L	25-45	SMP	P.UOOP	5	3	4	3	3	3	3	3	3	Pelayanan hpbu dan SLO sangat praktis	180 253 187 251-20250728-090751	28/07/2025 09.18	Kapten 20/2025
63	133407	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	L	25-45	SMP	pm	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada mka untuk melakukan pelayanan	180 243 34 178-20250726-185703	26/07/2025 16.04	Kapten 20/2025
64	133396	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	L	25-45	SD	winsuaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat prima	182 4 4 199-20250726-164115	26/07/2025 16.46	Kapten 20/2025
65	133387	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		K	L	25-45	SMA	winsuaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayannya	182 1 133 194-20250726-143258	26/07/2025 14.48	Kapten 20/2025
66	133382	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		K	L	25-45	SMA	winsuaha	5	4	4	3	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayannya kalau bole di tingkatan lagi agar relayan lebih muda dalam pengurusan tks	182 1 133 194-20250726-143258	26/07/2025 14.42	Kapten 20/2025
67	133360	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	45-60	S1	winsuaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Melayat yg terbaik	114 125 166 14-20250726-123644	26/07/2025 12.48	Kapten 20/2025
68	133329	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Kedatangan		P	L	45-60	S1	winsuaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Harus tamba ace	114 125 166 14-20250726-123644	26/07/2025 12.45	Kapten 20/2025
69	133257	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		K	L	25-45	SD	P.UOOP	5	4	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan sesuai dengan keinginan	180 249 154 91-20250726-122748	26/07/2025 12.35	Kapten 20/2025
70	133256	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		K	L	25-45	SD	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	3	3	3	Pelayanan Sangat Baik	182 5 9 163-20250726-121732	26/07/2025 12.28	Kapten 20/2025
71	133253	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Kedatangan		K	L	25-45	SD	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	3	3	3	Pelayanan Sangat Baik	182 5 9 163-20250726-121732	26/07/2025 12.25	Kapten 20/2025
72	133252	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		K	L	45-60	SMA	P.UOOP	5	4	4	3	3	4	3	3	3	Harus di sediakan ruang tunggu	182 5 8 214-20250726-121711	26/07/2025 12.24	Kapten 20/2025
73	133251	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	45-60	SMP	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus sekali pelayannya	182 5 8 214-20250726-121532	26/07/2025 12.22	Kapten 20/2025
74	133244	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		K	P	<25	SMA	suwita	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap ramah dalam pelayanan	182 4 7 95-20250725-160716	25/07/2025 16.13	Kapten 20/2025
75	133027	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	45-60	SMP	suwita	7	4	3	4	4	4	4	4	4	PT sam Mohon penambahan Pelugas SLO di Bulan utk memperlebar nentang bandar	202 125 100 124-20250725-102723	25/07/2025 10.36	Kapten 20/2025
76	132906	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		K	L	45-60	SMA	suwita	5	3	4	4	3	4	3	4	3	PSDKP PANITANG TERCILA	180 253 191 130-20250724-111701	24/07/2025 11.47	Kapten 20/2025
77	132899	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	L	25-45	S1	winsuaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan, Kecepatan, kecapatan, selalu dengan Hati dan Terima Kasih	180 253 190 199-20250724-111701	24/07/2025 11.27	Kapten 20/2025
78	132895	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	25-45	S1	winsuaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima Kasih untuk Pelayanan dan edukasi untuk keabakan Perikanan di Maluku	180 253 190 199-20250724-111701	24/07/2025 11.24	Kapten 20/2025
79	132805	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	45-60	SMA	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik cepat	182 4 5 26-20250724-082722	24/07/2025 08.39	Kapten 20/2025
80	132695	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	25-45	SMA	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan cepat	182 4 5 107-20250723-096256	23/07/2025 09.57	Kapten 20/2025
81	132691	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		K	L	25-45	SMA	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat bagus	182 4 6 193-20250723-094805	23/07/2025 09.47	Kapten 20/2025
82	132680	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		K	L	25-45	SMA	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayannya yang diberikan	182 4 6 193-20250723-094805	23/07/2025 09.46	Kapten 20/2025
83	132644	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	25-45	S1	suwita	5	3	3	3	3	3	3	3	3	Harus lebih baik lagi awangat	182 4 4 25-20250723-085316	23/07/2025 07.01	Kapten 20/2025
84	132639	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	L	45-60	SMA	P.UOOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan mudah	182 4 4 6-20250723-053511	23/07/2025 05.42	Kapten 20/2025
85	132375	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	45-60	SMA	winsuaha	5	3	3	4	4	4	4	4	3	Harap tenang semua	182 1 133 224-20250722-074445	22/07/2025 07.54	Kapten 20/2025
86	132355	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Hasil pemeriksaan kapal (I/PK) Kedatangan		P	L	45-60	SMA	winsuaha	5	3	3	4	3	4	3	3	3	Semoga sailing umur kita semua	182 1 133 224-20250722-074445	22/07/2025 07.52	Kapten 20/2025
87	132254	3	2025	jadifip	Stasiun PSDKP Ambon	Standar Lark Operasi (SLO)		P	L	45-60	SMA	tn/poli	5	3	3	4	4	4	4	3	4	Proses pelayanan SLO sangat mudah dan cepat	182 4 6 113-20250722-072620	22/07/2025 07.41	Kapten 20/2025

67	132754	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	Standar Lalk Operasi (SL O)	P	L		KG-60	SMA	trialadri	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Proses pelayanan SL O sangat mudah dan cepat	182.4.6.113-20250722-072620	22/07/2025.07.41	Kapten 20/2025	
68	132753	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	(Halil pemeliharaan kapal (HPPK) Kedatangan	P	L		KG-60	SMA	trialadri	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tolong di sediakan air minum saat proses pelayanan	182.4.6.113-20250722-072620	22/07/2025.07.37	Kapten 20/2025
69	132260	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	Standar Lalk Operasi (SL O)	P	L		25-45	PSDKP	P. LIKOP	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat cepat	180.243.37.71-20250721-131249	21/07/2025.14.04	Kapten 20/2025
60	132257	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	(Halil pemeliharaan kapal (HPPK) Kedatangan	P	L		25-45	SMA	P. LIKOP	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat cepat	180.243.37.71-20250721-131249	21/07/2025.14.01	Kapten 20/2025
91	132249	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	Standar Lalk Operasi (SL O)	P	L		25-45	SD	P. LIKOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sedikan meja tunggu untuk nelayan dan air minum	180.243.38.0-20250721-134519	21/07/2025.13.53	Kapten 20/2025
92	132247	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	Standar Lalk Operasi (SL O)	K	L		25-45	SMA	P. LIKOP	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat cepat	180.243.37.71-20250721-131249	21/07/2025.13.46	Kapten 20/2025
93	132246	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	(Halil pemeliharaan kapal (HPPK) Kedatangan	K	L		25-45	SMA	P. LIKOP	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat cepat	180.243.37.71-20250721-131249	21/07/2025.13.45	Kapten 20/2025
94	132240	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	Standar Lalk Operasi (SL O)	P	L		>60	SMP	wirusaha	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Terima kasih pelayanan	182.4.8.1-20250721-132127	21/07/2025.13.38	Kapten 20/2025
95	132235	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	Standar Lalk Operasi (SL O)	P	L		25-45	SI	P. LIKOP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan ds sangat tepat	180.243.37.71-20250721-131249	21/07/2025.13.30	Kapten 20/2025
96	132233	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	(Halil pemeliharaan kapal (HPPK) Kedatangan	P	L		25-45	SI	P. LIKOP	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat memuaskan	180.243.37.71-20250721-131249	21/07/2025.13.18	Kapten 20/2025
97	132221	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	Standar Lalk Operasi (SL O)	K	L		KG-60	SD	P. LIKOP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik muda gampang perasutnya	182.4.6.103-20250721-122703	21/07/2025.12.36	Kapten 20/2025
98	132219	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	Standar Lalk Operasi (SL O)	K	L		KG-60	SD	sewita	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik cepat gampang	182.4.6.198-20250721-121111	21/07/2025.12.18	Kapten 20/2025
99	132216	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	Standar Lalk Operasi (SL O)	P	L		KG-60	SMA	P. LIKOP	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Pelayanan SL O mantap	182.1.134.184-20250721-120902	21/07/2025.12.15	Kapten 20/2025
100	132215	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	(Halil pemeliharaan kapal (HPPK) Kedatangan	P	L		KG-60	SMA	P. LIKOP	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan kedatangan mantap	182.1.134.184-20250721-120902	21/07/2025.12.13	Kapten 20/2025
101	132214	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	Standar Lalk Operasi (SL O)	K	L		25-45	SMA	P. LIKOP	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat mudah dan cepat	180.243.37.71-20250721-111016	21/07/2025.12.11	Kapten 20/2025
102	132213	3	2025	aktif	Status PSDKP Ambon	Standar Lalk Operasi (SL O)</																								

No. Responden	Nilai Unsor Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	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	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
9	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
10	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
12	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
41	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
53	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
69	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
83	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
85	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
86	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
91	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
92	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
93	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
97	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
99	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
103	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
104	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
109	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
110	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3

No. Responden	Nilai Unsor Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
102	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
103	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
104	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
109	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
110	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
120	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3
121	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3
122	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
123	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
125	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
131	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
135	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
140	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
144	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
146	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
152	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
161	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
162	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
163	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
164	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
169	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
170	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
171	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
172	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
173	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
174	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
177	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
178	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
185	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
186	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
198	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Σ Nilai Per Unsur	852	839	839	785	837	832	833	836	833
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur / Jumlah Responden	3,72	3,66	3,66	3,43	3,66	3,63	3,64	3,65	3,64
NRR tertimbang Per unsur = NRR Per Unsur 0. 1	0,41 3	0,40 7	0,40 7	0,38 1	0,40 6	0,40 4	0,40 4	0,40 6	0,40 4
IKM Per unsur	93,0 1	91,5 9	91,5 9	85,7 0	91,3 8	90,8 3	90,9 4	91,2 7	90,9 4
IKM Unit Pelayanan	90,81								
Nilai IKM Maksimum	93,01								
Nilai IKM Minimum	85,70								
Rata-rata IKM	90,81								
NRR IKM	3,63								

Jumlah responden 40 Orang	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,72	3,6 6	3,6 6	3,43	3,6 6	3,63	3,6 4	3,6 5	3,64
Mutu Kinerja	A	A	A	B	A	A	A	A	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan				Prioritas 1		Prioritas 2			
IKM Total	90,81 (Sangat Baik)								

LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2025



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN SUMBERDAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN PSDKP AMBON**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyedia pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus pengikutsertaan masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun PSDKP Ambon perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses Continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun PSDKP Ambon pada triwulan II tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

1. Tabel 1. Ringkasan hasil SKM Triwulan II Tahun 2025

Jumlah responden 59 Orang	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,77	3,76	3,67	3,71	3,71	3,76	3,74	3,67	3,68
Mutu Kinerja	A	A	B	B	B	B	A	B	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan			Prioritas 2					Prioritas 1	
IKM Total	92,97 (Sangat Baik)								

2. Rekomendasi SKM Triwulan sebelumnya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat menunjukan titik lemah atau area-area pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian yaitu sarana dan prasarana dan waktu pelayanan, yaitu;

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TWIII	TW IV	
1	U8 Sarana dan Prasarana	Menyediakan air minum pada setiap kantor pelayanan. Kursi dan jaringan wifi yang memadai			√		Pengadaan Barang dan Jasa
2	U3 Waktu Pelayanan	Membuat memorandum pimpinan kepada seluruh petugas layanan/ pengawas perikanan terkait perilaku pelayanan.			√		Bidang pelayanan.

3. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Triwulan Sebelumnya

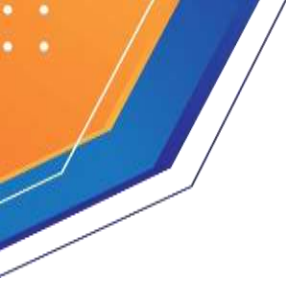
Dalam rangka merespon rekomendasi dari hasil survey kepuasan masyarakat stasiun PSDKP Ambon kemudian mengupayakan untuk memaksimalkan fasilitas yang ada pada satwas dimana lokasi pelayanan itu diberikan. Karena adanya kebijakan efisiensi anggaran sehingga pengadaan barang ditiadakan, memaksa fasilitas yang performanya sudah kurang bagus tetap digunakan demi menunjang ketepatan pelayanan SLO.

Terkait unsur Perilaku/Kemampuan Petugas Menjadi prioritas pelayanan Kepala stasiun PSDKP Ambon, yang kemudian menerbitkan memorandum terkait himbauan untuk meningkatkan Fokus, Efektivitas, Efisiensi, dan Produktivitas Kerja kepada seluruh pegawai Stasiun PSDKP Ambon.

4. Tabel Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan Hambatan
1.	Penambahan sarpras berupa air minum, dan kursi di ruang pelayanan	Penambahan kursi pelayanan di Satwas Morotai dan juga dispenser gallon air untuk mengurangi sampah plastik.		

2.	Surat tanggapan Tindak Lanjut SKM oleh stasiun PSDKP Ambon	Mengarahkan kepada seluruh petugas pelayanan untuk dapat menyediakan sarana tempat duduk yang nyaman, internet lancer dan air minum gratis		
----	--	--	---	--



BAB III

KESIMPULAN

Berdasarkan data survey kepuasan masyarakat triwulan II tahun 2025 di unit pelayanan lingkup Stasiun PSDKP Ambon, diperoleh hasil bahwa :

1. Stasiun PSDKP Ambon telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut SKM sebanyak 100 %, prosentase dilihat dari realisasi tindak lanjut/ jumlah rencana tindak lanjut.
2. Untuk memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu adanya strategi yang dikembangkan guna mengatasi masalah yang ada, sehingga mendorong terimplementasinya rencana tindak lanjut selanjutnya terlaksana dengan baik.