

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2023



**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

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 Oktober sampai dengan Desember 2023. 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, Januari 2024
Kepala Stasiun Pengawasan Sumber
Daya Kelautan dan Perikanan Ambon



Martin Yernias Luhulima, S.H., M.Si
NIP. 19750317 200212 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM	7
2.2. Metode Pengumpulan Data	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	9
2.5. Penentuan Jumlah Responden	

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM	12
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	16

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut	17
4.3 Tren Nilai SKM	18

BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB VI KESIMPULAN

BAB I

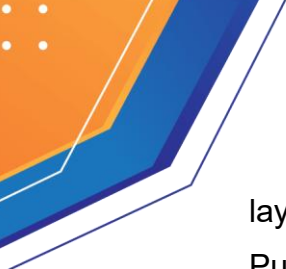
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap warga Negara, atas barang, jasa atau pelayanan administratif, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan public yang diberikan pemerintah kepada masyarakat diharapkan dapat di terima dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Saat ini pemerintah terus mendorong proses digitalisasi layanan serta bagaimana mencapai keterhubungan sehingga dapat tercipta keterpaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena dalam penerapannya masih dibutuhkan penyesuaian di berbagai sektor. Semua penyesuaian ini dilaksanakan dengan tujuan terwujudnya pelayanan publik berbasis elektronik yang terintegrasi. Peran masyarakat atau stakeholder dalam mewujudkan proses digitalisasi layanan ini harusnya sudah dapat dimulai dari penetapan standar pelayanan, forum konsultasi publik, survei kepuasan masyarakat, inovasi pelayanan publik, integrasi pelayanan, pengaduan hingga evaluasi pelayanan publik

Peran masyarakat dalam mewujudkan proses digitalisasi layanan 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 Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan Penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) Kapal Perikanan.

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.

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) 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

3.2 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) 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.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data melalui link SUSAN KKP yang merupakan pusat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada KKP. Kuisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yang terdiri dari, jenis layanan, data responden dan mutu pelayanan publik yang merupakan pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas. Jawaban yang diberikan merupakan setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat sesuai sampai dengan tidak sesuai. Untuk kategori tidak sesuai diberi nilai persepsi 1, kurang sesuai diberi nilai persepsi 2, sesuai diberi nilai persepsi 3, sangat sesuai diberi nilai persepsi 4.

3.4 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.

3.5 Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Triwulan IV pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember tahun 2023.

3.6 Penetapan 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 2 dapat mengacu jumlah populasi disemester ke 1. 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

4.1 Jumlah Responden

Data hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV 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 78 yang merupakan responden SLO.

4.1 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 1. Nilai dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan SLO

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,58
2	Prosedur	3,55
3	Waktu	3,53
4	Biaya/Tarif	3,53
5	Kesesuaian produk	3,47
6	Kesigapan petugas	3,49
7	Perilaku /kemampuan petugas	3,67
8	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,50
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,55

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,58 \times \frac{1}{9}) + (3,55 \times \frac{1}{9}) + (3,53 \times \frac{1}{9}) + (3,53 \times \frac{1}{9}) + (3,47 \times \frac{1}{9}) + (3,49 \times \frac{1}{9}) + (3,67 \times \frac{1}{9}) + (3,50 \times \frac{1}{9}) + (3,55 \times \frac{1}{9})$ = Nilai survei adalah 3,54



Nilai SKM setelah dikonversi untuk pelayanan SLO sebesar 88,50 dengan mutu pelayanan SLO Sangat Baik.

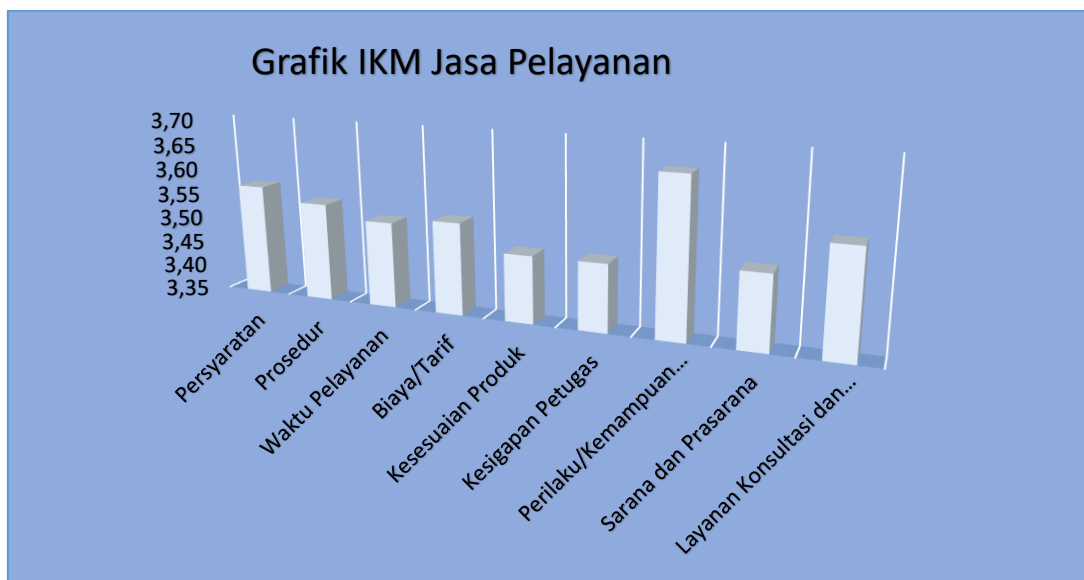
BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan SLO pada unit pelayanan Stasiun PSDKP Ambon, menggambarkan kinerja unit pelayanan SLO Sangat Baik berdasarkan IKM 3,54, dari rata2 range nilai pada angka 3 dan 4, dengan rincian perunsur pelayanan kategori SLO yang dapat kami sampaikan dalam bentuk grafik dari hasil penilaian SKM ini.

Grafik 1. Grafik Nilai Rata-Rata dari 9 (sembilan) Unsur kategori pelayanan SLO



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 public 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 IV tahun 2023 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 kesesuaian produk dan kesiapan petugas, dari ke dua unsur tersebut, terdapat masukan dari pengguna jasa yang diperoleh dari hasil survey. Masukan tersebut yaitu pada area sarana prasarana, dengan rincian sebagai berikut :

id_survei	Nama_Layanan	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
36666	Surat Laik Operasi	Ruangan slo krg ace	16/11/2023 08:51
35216	Surat Laik Operasi	Saran Alangkah baiknya harus ada petugas SLO yang menandatangani (TTD) SLO di PP. Dufa-Dufa Ternate, agar ABK/NAKODAH atau pe gurus kapal tidak lagi bolak balik. Demikian dan sebelumnya terima kasih kami ucapkan	04/11/2023 16:54
29497	Surat Laik Operasi	Semoga terus afa perbaikan, supaya makin mudah dan efisien	03/10/2023 10:22
35394	Surat Laik Operasi	Ruangan kerja panas	07/11/2023 09:41

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 public di Stasiun PSDKP Ambon:

Jumlah responden 40 Orang	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,58	3,55	3,53	3,53	3,47	3,49	3,67	3,50	3,55
Mutu Kinerja	A	A	B	B	B	B	A	B	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan						Prioritas 2		Prioritas 1	
IKM Total	88,50 (Sangat Baik)								

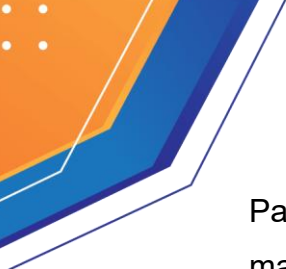
Sedangkan untuk matrik rencana tindak lanjut evaluasi hasil SKM triwulan IV tahun 2023 pada unit pelayanan Stasiun PSDKP Ambon adalah sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TWIII	TW IV	
1	U6 Kesigapan Petugas	Penerapan standar layanan sesuai dengan SOP dan perubahan dekorasi ruang layanan agar tidak monoton.				√	Unit Pelayanan
2	U8 Sarana Prasarana	Serta memperbaiki AC demi kenyamanan peserta layanan.			√	√	Bidang Sarpras

4.3 Tren Nilai SKM



Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023 berdasarkan grafik diatas mengalami fluktuasi dari triwulan I hingga triwulan IV. Pada triwulan I tahun 2023, nilai IKM Unit Pelayanan mencapai 90,94. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap Unit Pelayanan pada periode tersebut relatif tinggi. dengan, nilai IKM Minimum adalah 82,29, sedangkan nilai IKM Maksimum mencapai 100,00. Hal ini menunjukkan adanya variasi dalam tingkat kepuasan masyarakat antara pelayanan terendah dan tertinggi yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Ambon. Rata-rata IKM pada periode ini juga mencerminkan tingkat kepuasan yang baik.



Pada triwulan II tahun 2023, meskipun ada sedikit penurunan, tingkat kepuasan masyarakat masih tetap tinggi. Nilai IKM Minimum pada periode ini mencapai 88,97, sedangkan nilai IKM Maksimum adalah 92,28. Rata-rata IKM pada triwulan II adalah 90,44. Dalam hal ini, walaupun terjadi penurunan kecil dibandingkan dengan triwulan sebelumnya, tingkat kepuasan masyarakat masih tetap berada pada tingkat yang baik.

Pada triwulan III tahun 2023, terjadi peningkatan kepuasan masyarakat dari nilai IKM triwulan sebelumnya. Nilai rata-rata IKM pada triwulan III mencapai 92,50 dengan IKM Minimum pada periode ini mencapai 91,25, sedangkan nilai IKM Maksimum adalah 95,00. Dibandingkan dengan triwulan I dan triwulan II kepuasan masyarakat meningkat cukup signifikan.

Berbeda dengan data kepuasan masyarakat pada triwulan sebelumnya, triwulan IV memiliki nilai terendah di tahun 2023. Nilai rata-rata IKM IV hanya 88,50 dengan nilai minimum 86,86 dan maximum 91,67 namun masih dalam katagori mutu pelayanan bernilai A.

Selain itu, NRR IKM (Net Rating Ratio) juga perlu diperhatikan. NRR IKM merupakan perbandingan antara rata-rata IKM dengan nilai IKM Minimum. Pada triwulan I tahun 2023, NRR IKM adalah 3,64, pada triwulan II tahun 2023, NRR IKM adalah 3,62, nilai NRR IKM pada triwulan III mencapai 3,70, sementara pada triwulan IV nilai NRR IKM yang terendah yaitu 3,54 namun masih 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 pada triwulan I, II, III dan IV tahun 2023. Meskipun terjadi fluktuasi tingkat 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

TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

1. Tabel ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya

Nilai dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan SLO

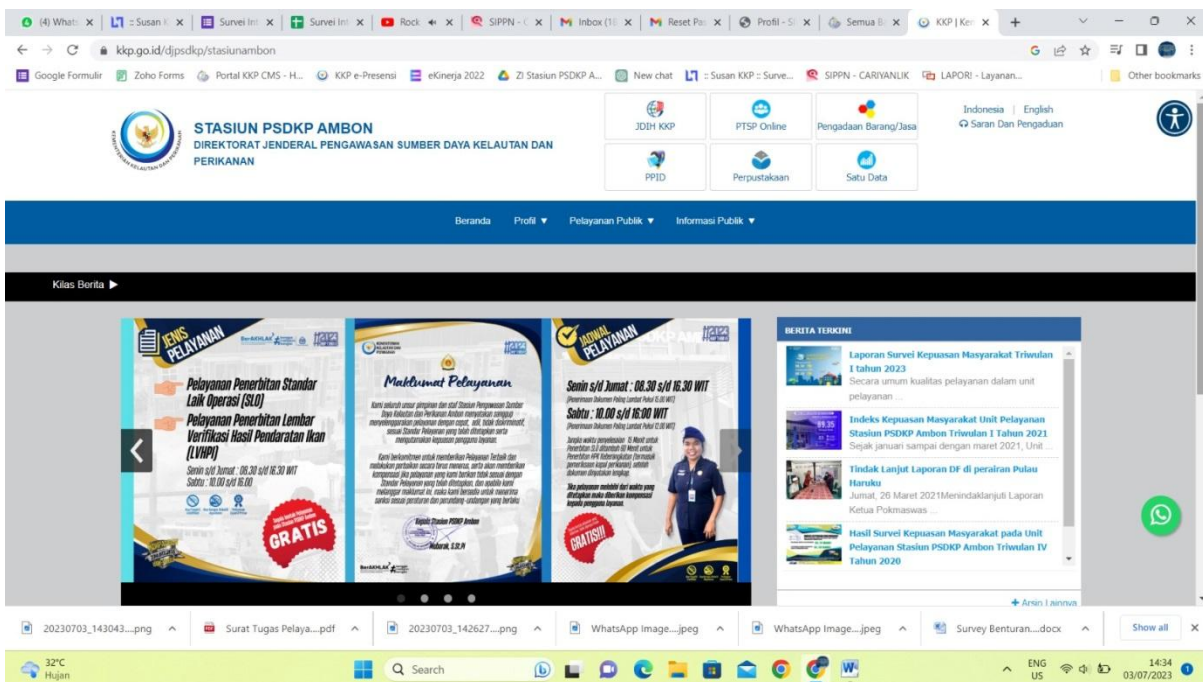
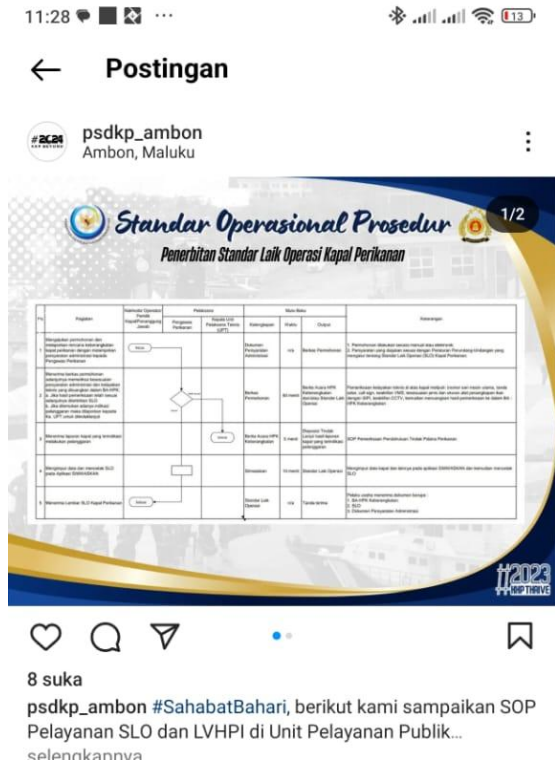
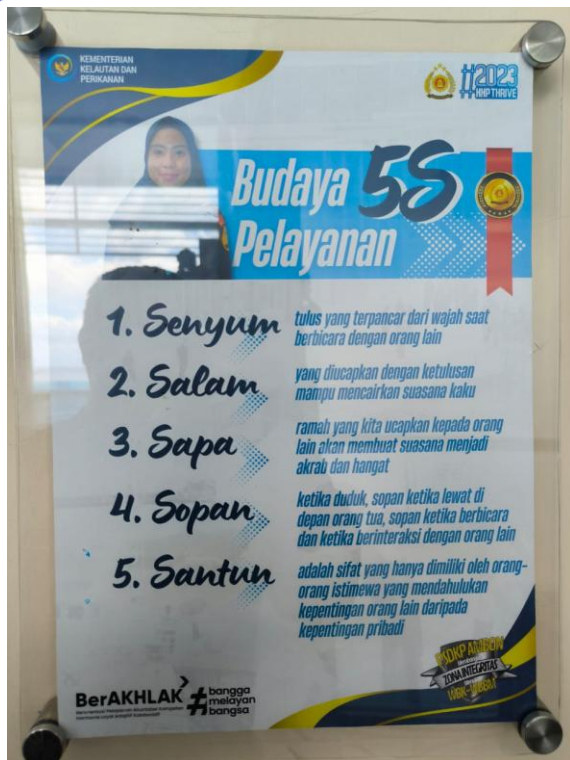
Jumlah responden 40 Orang	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,65	3,68	3,68	3,75	3,68	3,68	3,75	3,8	3,65
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Total	92,50 (Sangat Baik)								

2. Rekomendasi SKM triwulan sebelumnya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat menunjukkan titik lemah atau area-area pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian yaitu spesifikasi produk pelayanan dan prosedur, maka rekomendasi yang dapat disampaikan, yaitu; mensosialisasikan Spesifikasi Produk Pelayanan dan Prosedur Pelayanan kepada pengguna jasa melalui media sosial maupun banner-banner di ruang pelayanan.

3. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM triwulan sebelumnya

Sosialisasi Spesifikasi Produk Pelayanan dan Prosedur Pelayanan kepada pengguna jasa melalui media sosial maupun banner-banner di ruang pelayanan. Sosialisasi menggunakan banner di ruang pelayanan, dan melalui media sosial serta laman web



BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang survey kepuasan masyarakat triwulan IV tahun 2023 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 pada triwulan IV tahun 2023. Dalam periode tersebut, rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada tingkat Sangat baik, dengan nilai IKM di atas 88,31. 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 dan Maksimum, 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.