

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN AMBON
TRIWULAN III TAHUN 2025



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	17

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 mengamalkan 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP), 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; dan
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan 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; dan
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; dan
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 UPP BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Ambon adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/70> (Diisi sesuai link kuesioner SKM UPP BPPMHKP) yang disebarkan 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan 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 pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (Empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2025	92
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	7

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	39	81%
		Perempuan	21	44%
2	Usia	Dibawah 25	2	4%
		25-45	42	88%
		46-60	16	33%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	19	40%
		D3	3	6%
		S1	36	75%
		S2	2	4%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	7	15%
		Pegawai Swasta	50	104%
		Wirausaha Non KKP	3	6%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Laporan hasil uji mutu produk perikanan	28	58%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	3	6%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHIP)	16	33%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	9	19%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	2	4%
		Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	1	2%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	1	2%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.83	3.90	3.83	3.85	3.85	3.83	3.83	3.87	3.83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,20 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan terendah/seimbang yang didapatkan ialah Persyaratan (U1) mendapatkan nilai terendah yaitu 95,83. Selanjutnya Waktu penyelesaian (U3) mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 95,83 Kompetensi pelayanan (U6) yang mendapatkan nilai 95,83 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 97,50. Selanjutnya Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) mendapatkan nilai 96,67 dan Sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 95.83

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Berikan info lebih awal untuk jadwal surveillance
2. Kinerjanya sudah sangat memuaskan diharapkan kedepannya agar lebih baik lagi untuk pelayanannya
3. Tingkatkan Pelayanan Masyarakat.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Informasi terkait jadwal pelaksanaan surveilan/inspeksi yang dirasakan pengguna jasa timelimitnya terlalu cepat, kondisi ini menggambarkan kurangnya sistem penyampaian informasi yang proaktif dan terjadwal, yang dapat memengaruhi kepuasan dan efektivitas koordinasi antara BKIPM dan pengguna jasa..
- Masyarakat atau pengguna jasa masih merasakan kekurangan pada aspek kecepatan, konsistensi, dan kejelasan informasi pelayanan, sehingga diharapkan BKIPM Ambon dapat meningkatkan ketepatan waktu dan komunikasi layanan agar lebih optimal

- Pengguna jasa menilai pelayanan yang diberikan sudah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini mencerminkan perlunya peningkatan pada aspek kecepatan layanan, kemudahan akses informasi, sikap responsif petugas, serta konsistensi mutu pelayanan agar masyarakat merasakan pelayanan yang lebih ramah, efisien, dan transparan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 21 Oktober 2025 dan Sosialisasi peningkatan pelayanan public oleh pihak perbankan pada tanggal 28 Oktober 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan III 2025)			Penanggung Jawab
			Okt	Nov	Des	
1	(U1) Persyaratan	- 1.Sosialisasi berupa pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) kepada pengguna jasa/Masyarakat, Instansi terkait, Media Pers. 2.Penyampaian secara langsung kepada pengguna jasa yang berkunjung di BKIPM Ambon. 3.Publikasi lewat memajang Brosur terkait daftar layanan di BKIPM Ambon.	√			Tim Pelayanan Publik
2	(U3)- Waktu penyelesaian	1.Sosialisasi berupa pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) kepada pengguna	√			Tim Pelayanan Publik

		jasa/Masyarakat, Instansi terkait, Media Pers, 2.Menyampaikan secara langsung kepada pengguna jasa yang berkunjung di BKIPM Ambon. 3. Publikasi lewat memajang mini banner terkait Waktu Layanan di Ruang Pelayanan.				
3	(U6) - Kompetensi Pelayanan	1.Sosialisasi berupa pelaksanaan peningkatan pelayanan publik oleh Penyedia layanan publik Perbankan (BNI) kepada seluruh personel layanan BKIPM Ambon.	√			Tim Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan I hingga triwulan II pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon, Penurunan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode Triwulan III di BKIPM Ambon disebabkan oleh berkurangnya jumlah pengguna layanan pada periode tersebut, sehingga jumlah responden survei menjadi lebih sedikit dan memengaruhi rata-rata hasil penilaian. Kondisi ini bersifat kuantitatif, bukan karena adanya penurunan kinerja pelayanan. Meskipun terjadi penurunan nilai SKM, mutu layanan BKIPM Ambon tetap terjaga dengan kategori “A” dan kualitas pelayanan tergolong *sangat baik*. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan publik, profesionalisme petugas, dan kepuasan pengguna jasa secara umum masih tinggi, serta BKIPM Ambon tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan III mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,20. Kemudian nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I Tahun 2025 hingga triwulan II Tahun 2025 hal ini bersifat kuantitatif, bukan karena adanya penurunan kinerja pelayanan. Meskipun terjadi penurunan nilai SKM mempertahankan Mutu Pelayanan dengan peringkat A dan Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Persyaratan (U1) mendapatkan nilai terendah yaitu 95,83. Selanjutnya Waktu penyelesaian (U3) mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 95,83 Kompetensi pelayanan (U6) yang mendapatkan nilai 95,83 adalah nilai terendah ketiga.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem Mekanisme dan Prosedur (U2) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 97,50. Selanjutnya Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) mendapatkan nilai 96,67 dan Sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 95,83

Ambon, 09 Oktober 2025

Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian
Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon



M. Hatta Arisandi, S.St.Pi., M.Si
NIP. 198005272003121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Ambon
Sertifikat Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMK-HP)

Data Responden

Waktu Survey: 09-Oct-2025 09:48

Nama:

Jenis Usaha: ☐ Perikanan ☐ Koperasi

Jenis Kelamin/Gender: ☐ Pria/Laki-laki ☐ Wanita/Perempuan

Usia: ☐ < 25 Tahun ☐ 25 s.d 40 Tahun ☐ 40 s.d 60 Tahun ☐ > 60 Tahun

Pendidikan: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S3 ☐ D3 ☐ D2 ☐ D1

Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI/Polri ☐ Petani/Usaha eksp ☐ Pegawai Swasta ☐ Wiraswasta Non KKP ☐ Pengajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian penyusunan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan penyusunan pelayanan yang diinformasikan?
☐ Sangat sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang sesuai ☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang di jalani untuk mendapatkan layanan?
☐ Sangat Mudah ☐ Mudah ☐ Kurang mudah ☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang di informasikan?
☐ Sangat sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang sesuai ☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** layanan yang dibayarkan dengan yang di informasikan?
☐ Sangat sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang sesuai ☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
☐ Sangat sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang sesuai ☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, akses, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
☐ Sangat Cepat ☐ Cepat ☐ Kurang cepat ☐ Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan** fitur pada aplikasi sistem layanan?
☐ Sangat Mudah ☐ Mudah ☐ Kurang mudah ☐ Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan/ tidak larut)?
☐ Sangat baik ☐ Baik ☐ Kurang baik ☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **keefektifan informasi** dari aplikasi sistem layanan?
☐ Sangat baik ☐ Baik ☐ Kurang baik ☐ Tidak baik

Kesimpulan

Asalkan pengguna telah memberikan pelayanan secara prima (efektif, kesempurnaan dan penempatan)

Kritik dan Saran: *jika harus di minimal 3 kata

[Selanjut Sesi](#)

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN AMBON
PERIODE TRIMULAN III 2025

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NBR PER JENIS LAYANAN
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	46-60	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bppmkip is the best	100,00	97.74
2	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	46-60	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bppmkip is the best	100,00	
3	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	46-60	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bppmkip is the best	100,00	
4	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	SL	Swasta	3	4	3	4	4	4	3	3	3	Rama Sopan Teges	88.89	
5	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan semakin baik	100,00	
6	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	SL	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Ramah Baik Sopan	77.78	
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	46-60	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bppmkip is the best	100,00	
8	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	46-60	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bppmkip is the best	100,00	
9	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga sukses dan Jaya	100,00	
10	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	46-60	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bppmkip mantap dan Jaya tenak	100,00	
11	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100,00	95.14
12	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu	Perempuan	25-45	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin Jaya dan sukses ke depan	100,00	
13	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100,00	
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	46-60	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jaya selalu bppmkip mantap	100,00	
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	46-60	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jaya selalu bppmkip mantap	100,00	
16	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	25-45	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik dan cepat	94.44	
17	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	46-60	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Decakap yang luar biasa mantap. Kami sangat	100,00	
18	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	<25	D3	Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Mutu Semakin baik	94.44	
19	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bisnik selalu sukses dan Jaya	75.00	
20	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	46-60	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kami sangat puas. Trimah BPPMHP Ambon	100,00	
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	46-60	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih utk pelayanan prima dari BPPMHP	100,00	99.07
22	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik jujur dan sopan	100,00	
23	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	46-60	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayannya baik dan memuaskan	100,00	
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan mudah	100,00	
25	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	S2	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran	97.22	
26	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu	Laki laki	46-60	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap diperhatikan pelayanan yang prima. Maju	100,00	
27	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	Perempuan	25-45	SL	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Berikan info lebih awal untuk jefnet surveillance	75.00	
28	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan kualitas pelayanan	100,00	
29	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	S2	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	77.78	
30	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua sesuai dengan ketentuan petunjuk sopan dan	100,00	
31	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan mudah	100,00	96.91
32	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan mudah dan cepat	100,00	
33	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Laki laki	<25	SL	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan Pelayanan Masyarakat	97.22	
34	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat sesuai dan sangat cepat.	100,00	
35	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai keseluruhan Pelayanan sudah sangat baik.	100,00	
36	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayannya, semoga bppmkip	100,00	
37	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan	100,00	
38	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua staff baik dan ramah. Pelayanan sangat baik	100,00	
39	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	25-45	P. UKKP	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jaya tenak perikanan Indonesia	100,00	
40	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayannya, semoga BPPMHP	100,00	100.00
41	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	25-45	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DKP paling idaman dan dicintai semua kalangan	100,00	
42	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DKP Proxim Makuu Menang terbaik	100,00	
43	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Laki laki	25-45	SL	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas bantuannya semoga lebih baik	100,00	
44	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	46-60	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Good penuh integritas, dan sangat membantu	100,00	
45	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Diperhatikan dan semakin Jaya BPPMHP	100,00	
46	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Is the best	100,00	
47	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Laki laki	25-45	SMA	P. UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Good harga di tingkatan	75.00	
48	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Laki laki	25-45	SL	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas sangat membantu	100,00	
49	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Laki laki	25-45	SL	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DKP paling idaman dan dicintai semua kalangan	100,00	100.00
50	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Laki laki	25-45	SL	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DKP Proxim Makuu Menang terbaik	100,00	
51	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	Laki laki	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayannya sangat memuaskan dan mudah di	100,00	
52	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	Laki laki	46-60	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kinerjanya sudah sangat memuaskan di harapkan	100,00	
53	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	Laki laki	25-45	D3	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sehingga kita bisa menambah banyak pengetahuan	100,00	
54	(PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	Laki laki	25-45	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ramah dan proses cepat	97.22	
55	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki laki	25-45	SL	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Prinsip sangat ramah	61.89	
56	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan kualitas pelayanan	100,00	
57	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Swift responsif. Jomongkatt	75.00	75.00
58	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanan yang di berikan	97.22	
59	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Laki laki	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sangat Baik	100,00	100.00
60	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Perempuan	46-60	D3	P. UKKP	3	4	4	3	4	3	4	3	4	Sudah sangat baik	86.11	
61	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Perempuan	25-45	SL	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terus berikan terbaik	100,00	97.22
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						230	234	230	231	231	230	230	232	230		97.22	
RATA-RATA PER-UNSUR						3.83	3.90	3.83	3.85	3.85	3.83	3.83	3.87	3.83			
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0.43	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43	0.43			
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						96.20											

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	39	81%
		Perempuan	21	44%
2	Usia	Dibawah 25	2	4%
		25-45	42	88%
		46-60	16	33%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	19	40%
		D3	3	6%
		S1	36	75%
		S2	2	4%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	7	15%
		Pegawai Swasta	50	104%
		Wirasaha Non KKP	3	6%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Proisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Laporan hasil uji mutu produk perikanan	28	58%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	3	6%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	16	33%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	9	19%
		Penerbitan Sertifikat Penanganan Distribusi Ikan	0	0%
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	2	4%
		Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	1	2%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	1	0%
		Sertifikat Cara Pembenihan Pakan Ikan Yang Baik (CPIPB)	1	2%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

NO	UNSUR PELAYANAN	INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	95.83	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	97.50	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	95.83	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	96.25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96.25	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	95.83	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	95.83	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	96.67	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	95.83	A	Sangat Baik

NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

