

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2024



**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 April sampai dengan Juni 2024. 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, Juli 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	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden	5

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	6

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12

BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB VI KESIMPULAN

LAMPIRAN

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

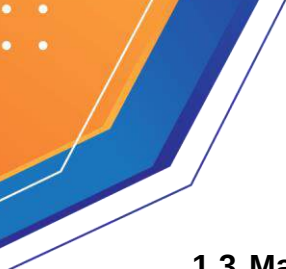


hasil survei inilah bisa ditentukan arah inovasi yang mendukung proses digitalisasi layanan yang merupakan salah satu target yang harus dicapai pada Unit Pelayanan Publik Pemerintah.

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 II pada bulan April sampai dengan bulan Juni tahun 2024.

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 II 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 72 yang merupakan responden SLO.

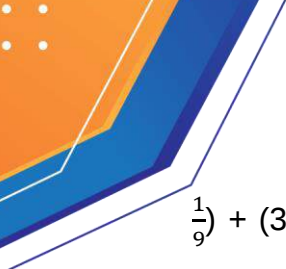
4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

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	3,79
2	Prosedur	3,74
3	Waktu	3,72
4	Biaya/Tarif	3,69
5	Kesesuaian produk	3,68
6	Kesigapan petugas	3,65
7	Perilaku /kemampuan petugas	3,72
8	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,65
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,69

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,79 \times \frac{1}{9}) + (3,74 \times \frac{1}{9}) + (3,72 \times \frac{1}{9}) + (3,69 \times \frac{1}{9}) + (3,68 \times \frac{1}{9}) + (3,65 \times \frac{1}{9}) + (3,72 \times$



$\frac{1}{9}) + (3,65 \times \frac{1}{9}) + (3,69 \times \frac{1}{9}) =$ Nilai survei adalah 3,71 Nilai SKM setelah dikonversi untuk pelayanan SLO sebesar 92,63 dengan mutu pelayanan SLO Sangat Baik.

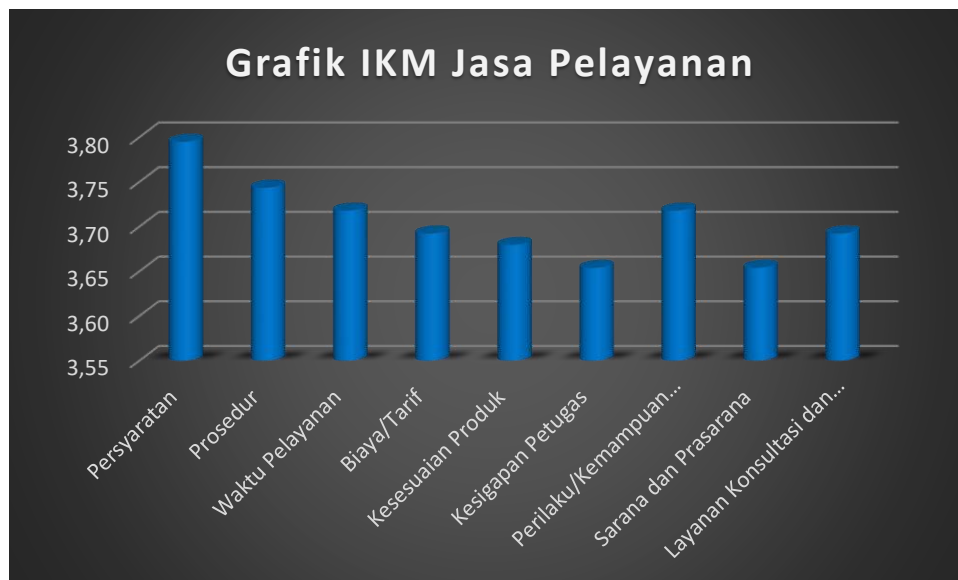
BAB IV

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 3,71, 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 prosedur yang terkait dengan layanan atau produk tersebut telah memenuhi harapan atau standar yang ditetapkan, meskipun demikian masih 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, 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. Namun ada potensi kurangnya ketelitian atau tingkat pengetahuan pengguna layanan dalam mengisi pertanyaan yang ada pada Unsur Biaya.

e. Kesesuaian produk

Penilaian kesesuaian produk menunjukkan bahwa produk atau layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan atau harapan pengguna. Namun ada potensi peningkatan kemudahan dalam mengakses sehingga mempermudah pengguna layanan dalam mengakses layanan.

f. Kesigapan petugas

Penilaian kesigapan petugas menunjukkan bahwa petugas yang terlibat dalam layanan atau produk tersebut merespons dengan cukup cepat apa yang menjadi kendala yang dialami oleh pengguna layanan. Namun, masih ada potensi untuk meningkatkan kecepatan atau ketepatan respons petugas dalam menanggapi permintaan atau masalah pengguna seperti penambahan Pengawas Perikanan di lapangan.

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, peningkatan keahlian atau keterampilan petugas, serta peningkatan interaksi yang ramah dan profesional dengan pengguna layanan.

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 sarana prasarana serta kualitas peralatan atau fasilitas yang digunakan dalam penyediaan layanan tersebut, serta layanan internet yang stabil..

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 II tahun 2024 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 Kesiapan Petugas dan Sarana dan Prasarana, 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
72494	Standar Laik Operasi	Tambah petugas pengawas	27/06/2024 11:18:15
70721	Standar Laik Operasi	Ketersediaan air mineral di ruang tunggu pelayanan	24/06/2024 12:37:13
70716	Standar Laik Operasi	Pelayanan baik ramah yang kurang bagus hanya jaringan	24/06/2024 12:23:05
70716	Standar Laik Operasi	Jaringan Internet bisa di optimalkan lagi	24/06/2024 12:37:13
67795	Standar Laik Operasi	Tolong tambahkan pengawas perikanan	11/06/2024 11:06:44

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	3,79	3,74	3,72	3,69	3,68	3,65	3,72	3,65	3,69
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan						Prioritas 2		Prioritas 1	
IKM Total	92,63 (Sangat Baik)								

Sedangkan untuk matrik rencana tindak lanjut evaluasi hasil SKM triwulan I tahun 2024 pada unit pelayanan Stasiun PSDKP Ambon adalah sebagai berikut:

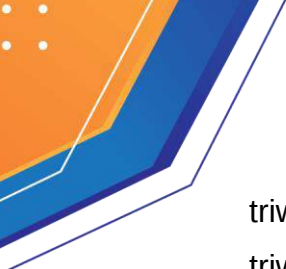
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TWIII	TW IV	
1	U6 Kesigapan Petugas	Penambahan petugas di lapangan.			√		Unit Pelayanan
2	U8 Sarana Prasarana	Penyediaan fasilitas seperti Air minum, serta peningkatan koneksi internet yang baik dan stabil.			√		Bidang Sarpras

4.3 Tren Nilai SKM



Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2024 berdasarkan data diatas mengalami fluktuasi dari triwulan I hingga triwulan II. Pada triwulan I tahun 2024, nilai rata-rata IKM pada triwulan I tahun 2024 mencapai 92,32 dengan IKM Minimum adalah 89,84 sedangkan nilai IKM Maksimum adalah 95,70. Sementara Nilai IKM pada Triwulan II mengalami Peningkatan cukup signifikan yakni 92,63 dengan IKM Minimum adalah 91,35 sedangkan nilai IKM Maksimum adalah 94,87. Hal ini menunjukkan adanya tren yang sangat positif terhadap pelayanan public yang diberikan.

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 2024, NRR IKM (Net Rating Ratio) yaitu 3,69, sementara pada triwulan II tahun 2024 NRR IKM (Net Rating Ratio) mengalami peningkatan yaitu di angka 3,71 ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan sangat baik dan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Secara keseluruhan, data menunjukkan tren yang positif dalam kepuasan masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik di lingkup Stasiun PSDKP Ambon pada triwulan I, dan II tahun 2024. 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 I Tahun 2024

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	3,83	3,72	3,69	3,59	3,67	3,64	3,73	3,70	3,66
Mutu Kinerja	A	A	B	B	B	A	A	A	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan						Prioritas 2		Prioritas 1	
IKM Total	92,32 (Sangat Baik)								

2. Rekomendasi SKM triwulan sebelumnya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat menunjukan titik lemah atau area-area pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian yaitu kesigapan petugas dan , ketersediaan sarana dan prasarana, maka rekomendasi yang dapat disampaikan, yaitu; Penyediaan sarana prsarana berupa laptop dan perbaikan pendingin ruangan.

3. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM triwulan sebelumnya

Pemberian laptop dan Perbaikan pendingin ruangan demi kenyamanan peserta layanan.



Perbaikan
Pendingin Ruang



BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang survey kepuasan masyarakat triwulan I tahun 2024 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 I tahun 2024. Dalam periode tersebut, rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada tingkat Sangat baik, dengan nilai IKM di atas 92,63. Hal ini menunjukkan bahwa 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



LAMPIRAN

Data Dukung Tindak Lanjut Rekomendasi TW I
Berita Acara Pengadaan Laptop untuk Petugas di Satwas



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

JL. Ir. M. PUTUHENA, WAILELA – RUMAH TIGA, KEC. TELUK AMBON, 97234.
TELEPON. (0911) 351783, FAXIMILE. (0911) 351781
LAMAR www.kkp.go.id - SUREL psdkp.ambon@kkp.go.id

BERITA ACARA SERAH TERIMA PEKERJAAN

Nomor : 1826/PSDKPSta.7/PL.450/VII/2024

Pada hari ini **Senin** tanggal **Lima belas** bulan **Juli** tahun **Dua ribu dua puluh empat** Bertempat di Kantor Stasiun PSDKP Ambon, kami yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Chaedar Afthon, S.Pi**
Alamat : **Jl. Ir. M. Putuhena, Wailela – Rumah Tiga, Kec. Teluk Ambon.**

Menyakan bahwa telah selesai melakukan penyerahan sejumlah barang kepada Koordinator Satwas SDKP Ternate. Adapun jenis barang antara lain :

No	Nama Barang	Merk / Spesifikasi	Jumlah	Keterangan
1	Laptop	My Book Pro K7.2 (8N9)	1 unit	Baik

Demikian Berita Acara Serah Terima ini dibuat sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan pekerjaan.

Yang Menerima :
**Koordinator
Satwas SDKPTernate**

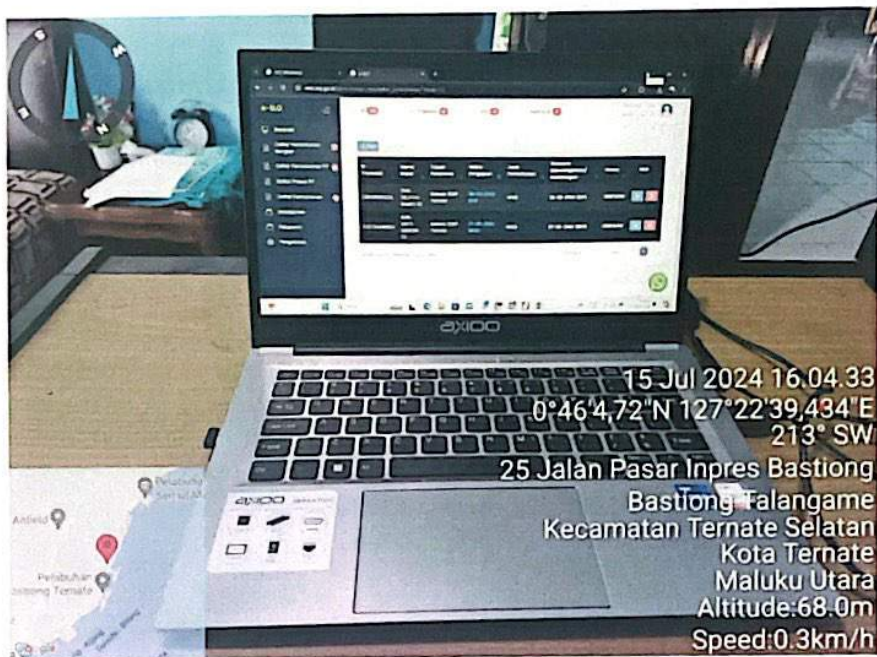
Yochni Anwar Idrus, S.St.Pi
NIP. 19770930 200604 1 008

Yang Menyerahkan :
Kepala Urusan Umum

Chaedar Afthon, S.Pi
NIP. 19800908 200912 1 002

DOKUMENTASI

1. Laptop : 1 unit





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

JL. Ir. M. PUTUHENA, WAILELA – RUMAH TIGA, KEC. TELUK AMBON, 97234.
TELEPON. (0911) 351783, FAXIMILE. (0911) 351781
LAMAM www.kkp.go.id – SUREL psdkp.ambon@kkp.go.id

BERITA ACARA SERAH TERIMA PEKERJAAN

Nomor : 1827/PSDKPSta.7/PL.450/VII/2024

Pada hari ini **Senin** tanggal **Lima belas** bulan **Juli** tahun **Dua ribu dua puluh empat** Bertempat di Kantor Stasiun PSDKP Ambon, kami yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Chaedar Afthon, S.Pi**
Alamat : **Jl. Ir. M. Putuhena, Wailela – Rumah Tiga, Kec. Teluk Ambon.**

Menyakan bahwa telah selesai melakukan penyerahan sejumlah barang kepada Koordinator Satwas SDKP Halmahera Selatan. Adapun jenis barang antara lain :

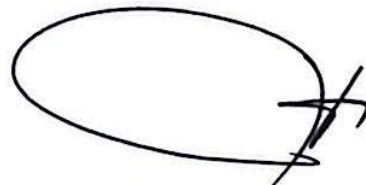
No	Nama Barang	Merk / Spesifikasi	Jumlah	Keterangan
1	Laptop	My Book Pro K7.2 (8N9)	1 unit	Baik

Demikian Berita Acara Serah Terima ini dibuat sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan pekerjaan.

Yang Menerima :
**Koordinator
Satwas SDKP Halmahera Selatan**


Akadif Ode Ali, A.Md
NIP. 19871125 201503 1 003

Yang Menyerahkan :
Kepala Urusan Umum


Chaedar Afthon, S.Pi
NIP. 19800908 200912 1 002

DOKUMENTASI

1. Laptop : 1 unit





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

JL. Ir. M. PUTUHENA, WAILELA – RUMAH TIGA, KEC. TELUK AMBON, 97234.
TELEPON. (0911) 351783, FAXIMILE. (0911) 351781
LAMAM www.kkp.go.id – SUREL psdkp.ambon@kkp.go.id

BERITA ACARA SERAH TERIMA PEKERJAAN

Nomor : 1828/PSDKPSta.7/PL.450/VII/2024

Pada hari ini **Senin** tanggal **Lima belas** bulan **Juli** tahun **Dua ribu dua puluh empat** Bertempat di Kantor Stasiun PSDKP Ambon, kami yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Chaedar Afthon, S.Pi**
Alamat : **Jl. Ir. M. Putuhena, Wailela – Rumah Tiga, Kec. Teluk Ambon.**

Menyakan bahwa telah selesai melakukan penyerahan sejumlah barang kepada Koordinator Satwas SDKP Seram Bagian Timur Wilker Banda. Adapun jenis barang antara lain :

No	Nama Barang	Merk / Spesifikasi	Jumlah	Keterangan
1	PC	My PC One Pro K3-24 (8N2)	1 unit	Baik

Demikian Berita Acara Serah Terima ini dibuat sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan pekerjaan.

Yang Menerima :
**Koordinator
Satwas SDKP Seram Bagian Timur**

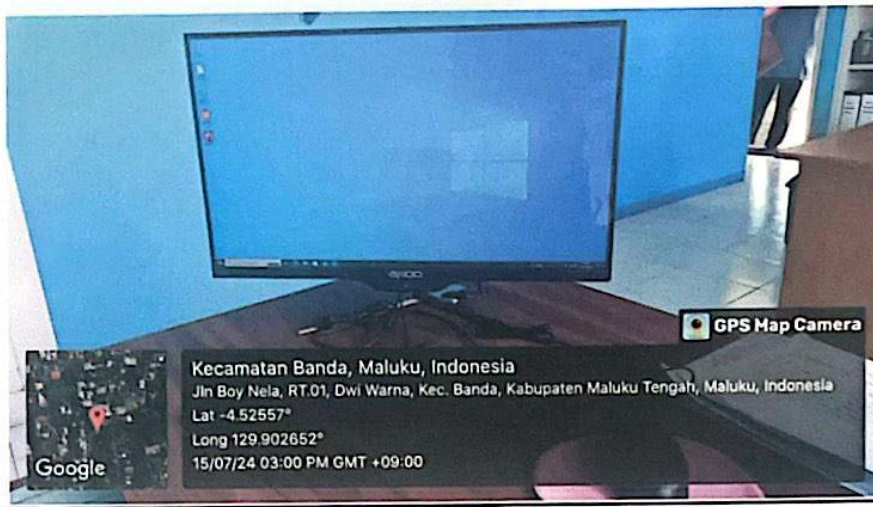
Ali Tamher
NIP. 19710404 200112 1 001

Yang Menyerahkan :
Kepala Urusan Umum

Chaedar Afthon, S.Pi
NIP. 19800908 200912 1 002

DOKUMENTASI

1. PC : 1 unit





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

JL. Ir. M. PUTUHENA, WAILELA – RUMAH TIGA, KEC. TELUK AMBON, 97234.
TELEPON. (0911) 351783, FAXIMILE. (0911) 351781
LAMAM www.kkp.go.id – SUREL psdkp.ambon@kkp.go.id

BERITA ACARA SERAH TERIMA PEKERJAAN

Nomor : 1829/PSDKPSta.7/PL.450/VII/2024

Pada hari ini **Senin** tanggal **Lima** belas bulan **Juli** tahun **Dua ribu dua puluh empat** Bertempat di Kantor Stasiun PSDKP Ambon, kami yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Chaedar Afthon, S.Pi**
Alamat : **Jl. Ir. M. Putuhena, Wailela – Rumah Tiga, Kec. Teluk Ambon.**

Menyakan bahwa telah selesai melakukan penyerahan sejumlah barang kepada Koordinator Satwas SDKP Seram Bagian Timur Wilker Masohi. Adapun jenis barang antara lain :

No	Nama Barang	Merk / Spesifikasi	Jumlah	Keterangan
1	PC	My PC One Pro K3-24 (8N2)	1 unit	Baik

Demikian Berita Acara Serah Terima ini dibuat sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan pekerjaan.

Yang Menerima :
**Koordinator
Satwas SDKP Seram Bagian Timur
Wilker Masohi**

Abdul Halik Tuakia, A.Md.Pi
NIP. 19700401 200801 1 013

Yang Menyerahkan :
Kepala Urusan Umum

Chaedar Afthon, S.Pi
NIP. 19800908 200912 1 002

DOKUMENTASI

1. PC: 1 unit





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

JL. Ir. M. PUTUHENA, WAILELA – RUMAH TIGA, KEC. TELUK AMBON, 97234.
TELEPON. (0911) 351783, FAXIMILE. (0911) 351781
LAMAN www.kkp.go.id – SUREL psdkp.ambon@kkp.go.id

BERITA ACARA SERAH TERIMA PEKERJAAN

Nomor : 1830/PSDKPSta.7/PL.450/VII/2024

Pada hari ini **Senin** tanggal **Lima belas** bulan **Juli** tahun **Dua ribu dua puluh empat** Bertempat di Kantor Stasiun PSDKP Ambon, kami yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Chaedar Afthon, S.Pi**
Alamat : Jl. Ir. M. Putuhena, Wailela – Rumah Tiga, Kec. Teluk Ambon.

Menyakan bahwa telah selesai melakukan penyerahan sejumlah barang kepada Koordinator Satwas SDKP Morotai. Adapun jenis barang antara lain :

No	Nama Barang	Merk / Spesifikasi	Jumlah	Keterangan
1	Laptop	My Book Pro K7.2 (8N9)	1 unit	Baik

Demikian Berita Acara Serah Terima ini dibuat sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan pekerjaan.

Yang Menerima :
**Koordinator
Satwas SDKP Morotai**

Puji Winarno, S.H
NIP. 19871022 200701 1 003

Yang Menyerahkan :
Kepala Urusan Umum

Chaedar Afthon, S.Pi
NIP. 19800908 200912 1 002