



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I 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 Januari sampai dengan Maret 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, April 2025

Kepala Stasiun Pengawasan Sumber Daya
Kelautan dan Perikanan Ambon



Johanis 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	2
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

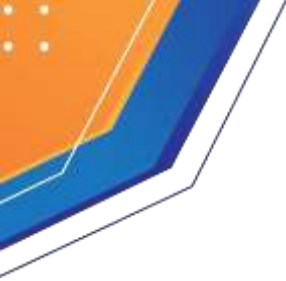
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	6

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

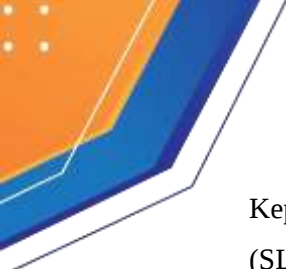
1.1 Latar Belakang

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 publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat diharapkan dapat diterima dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Saat ini pemerintah terus mendorong proses digitalisasi layanan sehingga dapat tercipta keterpaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena dalam penerapannya masih dibutuhkan penyesuaian diberbagai 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



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.

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

2.1. 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.

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 I pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2025.

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

3.1. Jumlah Responden

Data hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat triwulan I 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 59 yang merupakan responden SLO.

Tabel 1. Jumlah Rssponden Layanan SLO

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	54	91,53 %
		Perempuan	5	8,47 %
		SD	7	11,86 %
		SLTP	9	15,25 %
2	Pendidikan	SLTA	34	57,63 %
		Diploma	0	0
		S1	9	15,25 %
		Wirausaha	18	30,51 %
3	Pekerjaan	P.UKKP	27	45,76 %
		Swasta	18	18,64 %
		Lainnya	3	5,08 %

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 SLO

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,83
2	Prosedur	3,80
3	Waktu	3,78
4	Biaya/Tarif	3,81
5	Kesesuaian produk	3,85
6	Kesigapan petugas	3,75
7	Perilaku /kemampuan petugas	3,83
8	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,71
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,78

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,83 \times \frac{1}{9}) + (3,80 \times \frac{1}{9}) + (3,78 \times \frac{1}{9}) + (3,81 \times \frac{1}{9}) + (3,85 \times \frac{1}{9}) + (3,75 \times \frac{1}{9}) + (3,83 \times \frac{1}{9}) + (3,71 \times \frac{1}{9}) + (3,78 \times \frac{1}{9}) = \text{Nilai survei adalah } 3,79.$$
 Nilai SKM setelah dikonversi untuk pelayanan SLO sebesar 94,82 dengan mutu pelayanan Sangat Baik.

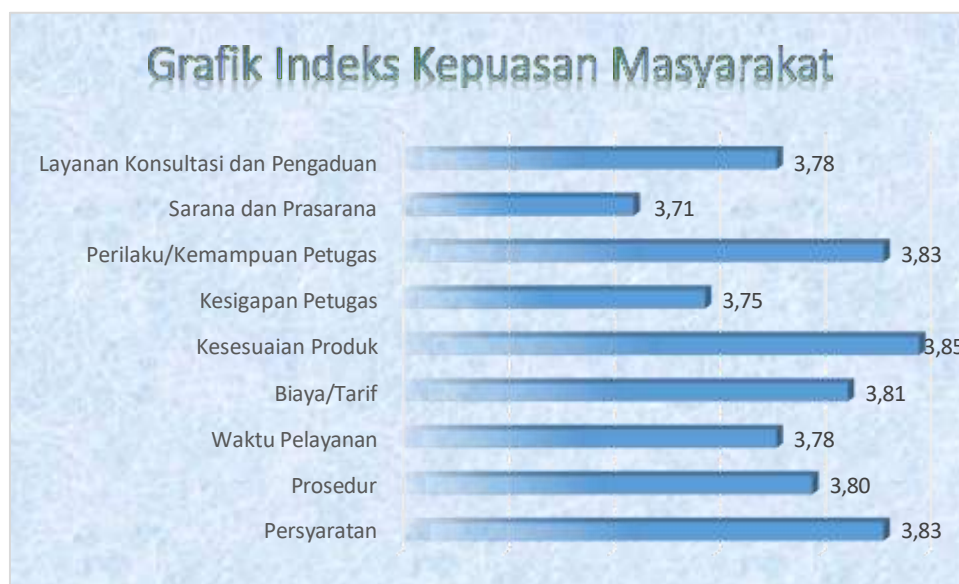
BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan SLO pada unit pelayanan Stasiun PSDKP Ambon menggambarkan kinerja unit pelayanan Baik berdasarkan IKM 3,79, dari rata2 range nilai pada angka 3 dan 4, dengan rincian perunsur pelayanan kategori SLO sebagai berikut dapat kami sampaikan 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 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 I 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 persyaratan serta layanan konsultasi dan pengaduan, dari ke dua unsur tersebut, terdapat masukan dari pengguna jasa yang diperoleh dari hasil survei. Masukan tersebut yaitu pada area sarana prasarana, kesiapan petugas dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Kritik dan saran yang menjadi perhatian

id_survei	Nama_Layanan	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
117677	Surat Laik Operasi	Saran kalau bisa SLO yg sdh terbit bisa di kirim sja via WA, agar pemohon tinggal mencetak sendiri dan tidak perlu ke Kantor.	18/03/2025 12:58:25
117666	Surat Laik Operasi	Tambahkan petugas perikanan	18/03/2025 11:50:41
114742	Surat Laik Operasi	Percepatan peningkatan pelayanan,di saat efisiensi anggaran. Tetap semangat	05/03/2025 09:06:20
113424	Surat Laik Operasi	Lebih sigap dalam pelayanan	27/02/2025 07:39:04
110117	Surat Laik Operasi	Waktu Pelayanan cek fisik keberangkatan harus lebih awal supaya proses penerbitan SLO bisa lebih cepat dan efisien.	11/02/2025 18:37:44

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 publik di Stasiun PSDKP Ambon:

Tabel 4. Penilaian Unsur Prioritas

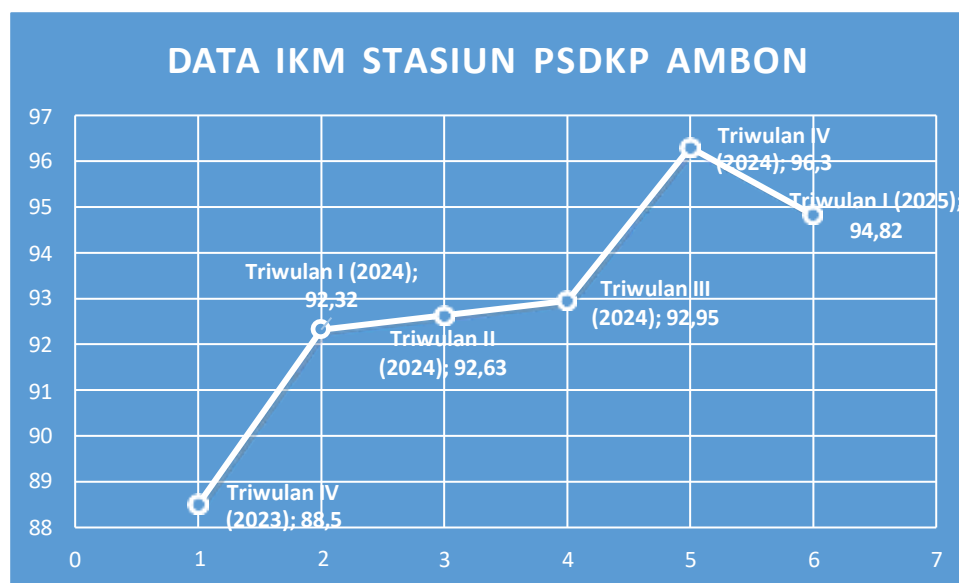
Jumlah responden 59 Orang	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,83	3,80	3,78	3,81	3,85	3,75	3,83	3,71	3,78
Mutu Kinerja	A	A	B	B	B	B	A	B	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan						Prioritas 2		Prioritas 1	
IKM Total	94,82 (Sangat Baik)								

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

Tabel 5. Matriks Rencana Tingkat Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TWIII	TW IV	
1	U8 Sarana dan Prasarana	Penambahan sarpras berupa pengadaan tablet untuk pelayanan di satwas		√			Pengadaan Barang dan Jasa
2	U7 Perilaku/ Kemampuan Petugas	Membuat memorandum pimpinan kepada seluruh petugas layanan/ pengawas perikanan terkait perilaku pelayanan.		√			Bidang pelayanan.

4.3 Tren Nilai SKM

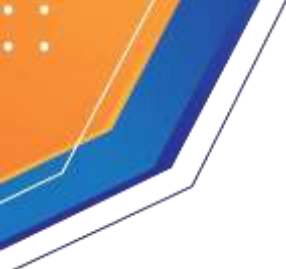


Grafik 2. Data Indeks Kepuasan Masyarakat per Triwulan Stasiun PSDKP Ambon

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat per triwulan diketahui stasiun PSDKP Ambon memiliki tren kepuasan terhadap layanan SLO yang sangat baik. Grafik diatas menjelaskan bahwa hanya pada triwulan IV tahun 2023 yang memperoleh nilai IKM dibawah 90 yaitu 88,5. Sedangkan pada triwulan lainnya terus mengalami peningkatan hingga pada triwulan IV Tahun 2024 mencapai nilai tertinggi kepuasan masyarakat yaitu 96,3. Namun pada triwulan I Tahun 2025 terpantau agak sedikit menurun dengan nilai IKM 94,82 yakni pada unsur kesigapan petugas pelayanan.

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 2025 Nilai NRR mencapai 3,79. 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 I 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.

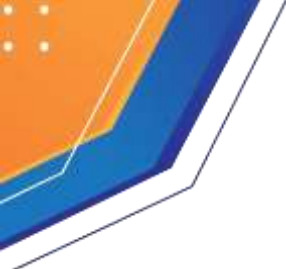


BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan data survey kepuasan masyarakat triwulan I 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 pada triwulan I Tahun 2025. 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 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

ID	No	Tahun	Kd. Es	Nama UPP	Nama Layanan	Jenis Us	Jenis Keta	Data Laporan	Pendidik	Pekerja	Rating Petu	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Seri_Survey	Tgl Data SKM	ket_layanan
119361	2	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	25-45	D3	wrausa	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	Wartas kebetulan dalam pelayanan	182 4 6 191-20250408-151185	05/04/2025 15:14	Kepmen
119360	2	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	P	35-45	S1	wrausa	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	Terus dibarengkan pelayanan yang sudah baik	182 2 186 123-20250408-150615	05/04/2025 15:08	Kepmen
119375	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	Pelayanan SLO mantap	182 1 137 162-20250324-150615	24/03/2025 09:59	Kepmen
119528	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	25-45	SMP	P.UKOP	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	Pelayanan SLO sudah sesuai dengan waktu dan target Kecepatan 100% di lingkungan uji.	180 253 187 75-20250322-142457	22/03/2025 14:30	Kepmen
117677	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	S1	wrausa	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	Saran kalau bisa SLO yg sdh terbit bisa di kirim aja via WA, agar pemohon tinggal mencetak sendiri dan tidak perlu ke Kantor.	110 139 232 48-20250318-125500	18/03/2025 12:58	Kepmen
117670	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	wrausa	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Pengawas perikanan	182 1 135 15-20250218-180325	12/03/2025 12:10	Kepmen
117666	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	wrausa	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Tambahan petugas perikanan	125 167 22 5-20250218-180325	18/03/2025 11:50	Kepmen
115037	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	S1	wrausa	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Terima kasih atas pelayanan yang sangat membantu kami para petaku usaha PSDKP Ambon.	182 4 4 245-20250305-143790	05/03/2025 14:38	Kepmen
114613	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	S1	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Terima kasih atas pelayannya	180 253 190 125-20250305-050325	05/03/2025 10:59	Kepmen
114751	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMP	P.UKOP	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	1.Tingkatkan pelayanan sd dan hit kepada petaku usaha perikanan 2. Sebaiknya memberikan yang terbaik buat petaku usaha 3. menjaga harmonisasi sesama	182 4 7 91-20250305-090724	05/03/2025 09:18	Kepmen
114742	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	45-60	SMA	P.UKOP	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Percepatan peningkatan pelayanan dan saat evaluasi anggar. Tetap	182 1 148 66-20250305-095705	05/03/2025 09:06	Kepmen
114740	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	wrausa	5.0	4.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	Jangan lupa kode wifi	182 1 134 181-20250305-050325	05/03/2025 09:04	Kepmen
114738	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	45-60	SMA	wrausa	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	Cepat, santai bak memuaskan	182 1 135 58-20250305-050325	05/03/2025 09:03	Kepmen
114733	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	45-60	SD	P.UKOP	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Utah sangat baik	182 1 136 95-20250305-050325	05/03/2025 08:53	Kepmen
114732	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	45-60	SMA	P.UKOP	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Psdkp Hebat Psdkp sangat baik Psdkp layanan baik	182 1 132 193-20250305-084636	05/03/2025 08:51	Kepmen
114711	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	S1	wrausa	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	Terusah bermotivasi dan Helayan dengan hati	180 253 191 220-20250305-074623	05/03/2025 07:50	Kepmen
114703	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	25-45	SMA	wrausa	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Terima kasih atas pelayannya	182 4 7 54-30250305-072327	05/03/2025 07:25	Kepmen
114058	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	P	35-45	SMA	wrausa	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Semuanya sangat baik dan tidak pernah merasa kecewa	180 253 190 185-20250302-164833	02/03/2025 12:44	Kepmen
113627	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	wrausa	5.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	Flak cepat dan mudah	182 1 137 49-20250227-164833	27/02/2025 18:11	Kepmen
113437	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	wrausa	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Sopan, baik dan Ramah	182 1 150 51-20250227-164833	27/02/2025 08:20	Kepmen
113434	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKOP	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Pelayanan SLO mantap	182 1 133 246-20250227-164833	27/02/2025 08:18	Kepmen
113432	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	wrausa	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Pelayanan sangat baik	182 4 7 287-20250227-075487	27/02/2025 07:69	Kepmen
113424	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	P	25-45	S1	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Lebih sigap dalam pelayanan	180 253 185 175-20250227-074623	27/02/2025 07:39	Kepmen
111466	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	P	25-45	SD	wrausa	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	Tambahan pengawas perikanan	182 1 136 247-20250219-180325	18/03/2025 10:43	Kepmen
111467	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMP	wrausa	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	Tambahan petugas perikanan	182 1 134 96-20250219-180325	18/03/2025 10:41	Kepmen
111414	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	45-60	SD	wrausa	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	Tambahan pengawas perikanan	182 1 137 233-20250219-180325	18/03/2025 09:48	Kepmen
110317	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Sopan, baik dan Ramah	182 1 137 186-20250213-130225	12/02/2025 06:55	Kepmen
110306	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	P	25-45	S1	wrausa	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Lebih sigap dalam pelayanan	180 253 188 61-20250213-130225	12/02/2025 09:13	Kepmen
110274	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMP	wrausa	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Pelayanan yang sangat prima	182 4 7 77-20250212-143503	12/02/2025 14:42	Kepmen
110117	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	25-45	S1	wrausa	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	Waktu Pelayanan cek fask terbaru sangat harus lebih awal	182 4 5 183-20250211-182940	11/02/2025 19:37	Kepmen
110048	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	45-60	S1	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	lebih cepat dan efisien	182 1 133 239-20250211-110225	11/02/2025 12:36	Kepmen
110045	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	45-60	SMA	P.UKOP	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	PSDKP SLO dan mantap	182 1 133 232-20250211-110225	11/02/2025 12:31	Kepmen
110040	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	25-45	SD	psk	5.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Pelayanan cepat dan mudah	182 1 134 84-20250211-110225	11/02/2025 12:12	Kepmen
110023	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	25-45	SMP	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Sangat baik sekali	182 1 132 81-20250211-110225	11/02/2025 11:37	Kepmen
110019	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKOP	5.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Kedepan harus lebih baik lagi	182 1 132 81-20250211-110225	11/02/2025 11:37	Kepmen
110017	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	45-60	SMA	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Pelayanan sangat jam 12 malam	180 249 154 244-20250211-110225	11/02/2025 11:83	Kepmen
109964	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Pelayanan sangat hari minggu	182 1 133 181-20250211-110225	11/02/2025 09:23	Kepmen
109945	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Sangat baik dan memuaskan	36 83 214 221-20250211-110225	11/02/2025 08:34	Kepmen
109944	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	psk	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Untuk saat ini pelayanan sangat baik	182 4 6 240-20250211-180325	11/02/2025 08:30	Kepmen
109943	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	wrausa	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Pelayanan sangat baik	182 4 6 52-20250211-092103	11/02/2025 08:26	Kepmen
109883	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMA	wrausa	5.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	Kedepan lebih baik lagi	182 4 5 16-20250210-145751	10/02/2025 15:09	Kepmen
109870	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	25-45	SD	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	Pelayanan sudah sesuai	180 249 154 244-20250210-180325	10/02/2025 14:25	Kepmen
109873	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	K	L	45-60	SMP	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Pelayanan sudah sesuai dan sangat membantu kami para nelayan	180 249 154 244-20250210-120932	10/02/2025 12:27	Kepmen
109832	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	SMP	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Lebih dipikirkan pelayanan sd. Petugasnya ramah dan baik	180 249 154 244-20250210-120932	10/02/2025 12:18	Kepmen
109830	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	45-60	SMA	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Pelayanan sangat hari Minggu	180 249 154 244-20250210-180325	10/02/2025 12:12	Kepmen
109827	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	45-60	SMA	P.UKOP	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	Bum ada masalah	182 1 137 96-20250210-180325	10/02/2025 11:54	Kepmen
109822	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	45-60	SMA	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Pelayanan paling terbaik	182 1 132 217-20250210-180325	10/02/2025 11:46	Kepmen
109818	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	45-60	SMA	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Sangat bagus pelayanan sd	182 1 135 2-20250210-113121	10/02/2025 11:41	Kepmen
109807	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	25-45	S1	P.UKOP	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	Terima kasih atas kerja sama nya	182 4 5 56-20250210-110208	10/02/2025 11:10	Kepmen
109766	1	2025	psdkp	Stasiun PSDKP	Surat Laki Operasi	P	L	45-60	SMA	wrausa	5.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.					

Lampiran 2	PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM) PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN (10 UNSUR LAYANAN) KATAODRI SLD
Unit Pelayanan	UPT Stasiun Pengawasan SDKP Ambon
Alamat	Jl. Ir. M. Putehena, Walele – Rumah Tige AMBON 97234
Temp/Fax	(0911) 351783 / (0911) 351781

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
11	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	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	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
40	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
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	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
Jumlah	226	224	223	225	227	221	226	219	223	

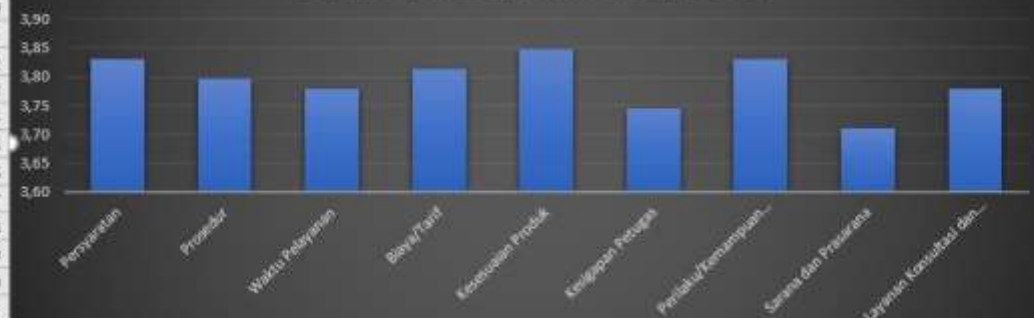
No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
X Nilai Per Unsur	226	224	223	225	227	221	226	219	223
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur / Jumlah Responden	3,83	3,80	3,78	3,81	3,85	3,75	3,83	3,71	3,78
NRR tertimbang Per unsur = NRR Per Unsur 0.1	0,426	0,422	0,42	0,424	0,4275	0,4182	0,426	0,412	0,42
IKM Per unsur	95,78	94,92	94,49	95,34	96,186	93,644	95,76	92,8	94,492
IKM Unsur Pelayanan	94,82								
Nilai IKM Maksimum	96,19								
Nilai IKM Minimum	92,80								
Rata-rata IKM	94,82								
NRR IKM	3,79								

LAMPIRAN 1. KETERANGAN 10 UNSUR PELAYANAN SLO

Keterangan :	: Unsur-Unsur Pelayanan
U1 s/d U10	: Nilai rata-rata
NRR	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IKM	: Jumlah NRR IKM tertimbang
*)	: Jumlah NRR tertimbang
**)	: Jumlah nilai per unsur dibagi
NRR Per Unsur	: Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimb per unsur	: NRR per unsur x 0,1
IKM Unit Pelayanan	94,82
Mutu Pelayanan	: A
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

No.	Unsur Pelayanan	NRR IKM Plot Area	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,83	95,76	A	SANGAT BAIK
2	Prosedur	3,80	94,92	A	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,78	94,49	A	SANGAT BAIK
4	Biaya/Tarif	3,81	95,34	A	SANGAT BAIK
5	Kesesuaian Produk	3,85	96,19	A	SANGAT BAIK
6	Kesigapan Petugas	3,75	93,64	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku/Kemampuan Petugas	3,83	95,76	A	SANGAT BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3,71	92,80	A	SANGAT BAIK
9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,78	94,49	A	SANGAT BAIK

Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat

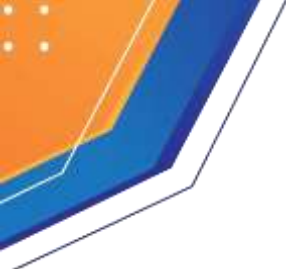


LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024



**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 improvment 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 IV tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

1. Tabel 1. Ringkasan hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024

Jumlah responden 15 Orang	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,87	3,93	3,80	3,73	3,73	3,87	3,93	3,87	3,93
Mutu Kinerja	A	A	B	B	B	B	A	B	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan					Prioritas 1			Prioritas 2	
IKM Total	96,30 (Sangat Baik)								

2. Rekomendasi SKM Triwulan sebelumnya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat menunjukan titik lemah atau area-area pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian yaitu kesiapan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana, maka rekomendasi yang dapat disampaikan, yaitu;

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TWIII	TW IV	
1	U8 Sarana dan Prasarana	Penambahan sarpras berupa kursi pelayanan di ruang pelayanan satwas	√				Bidang Sarpras
2	U7 Perilaku/ Kemampuan Petugas	Membuat memorandum pimpinan kepada seluruh petugas layanan/ pengawas perikanan terkait perilaku pelayanan.	√				Bidang pelayanan.

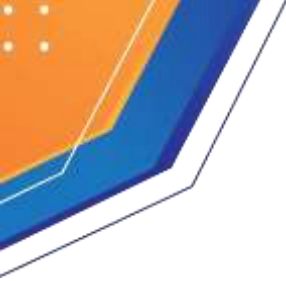
3. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Triwulan Sebelumnya

Untuk memenuhi kekurangan yang ada stasiun PSDKP Ambon kemudian mengupayakan untuk memperkuat jaringan internet yang ada pada satwas satwas dimana lokasi pelayanan itu diberikan, sehingga menunjang ketepatan pelayanan SLO.

Menjadi prioritas pelayanan Kepala stasiun PSDKP Ambon 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.	Memperkuat Jaringan Internet pada ruang pelayanan	Penambahan Kursi di Satwas Bacan dan Satwas SBT Wilker Banda		
2.	Menerbitkan Memorandum	Himbauan untuk Meningkatkan Fokus, Efektivitas, Efisiensi, dan Produktivitas Kerja		



BAB III

KESIMPULAN

Berdasarkan data survey kepuasan masyarakat triwulan IV tahun 2024 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.