

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN AMBON TRIWULAN I 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 Denpasar 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	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	7

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 101 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	70	69,30%
		Perempuan	31	30,70%
2	Usia	<25	8	7,92%
		25-45	73	72,28%
		46-60	17	16,83%
		>60	3	2,97%
3	Pendidikan	SD	1	0,99%
		SMP	0	0%
		SMA	30	29,70%
		D3	3	2,97%
		S1	55	54,46%
		S2	12	11,88%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	19	18,81%
		Pegawai Swasta	79	78,22%
		Wirausaha Non KKP	3	2,97%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Jenis Layanan	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	19	18,81%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	17	16,83%

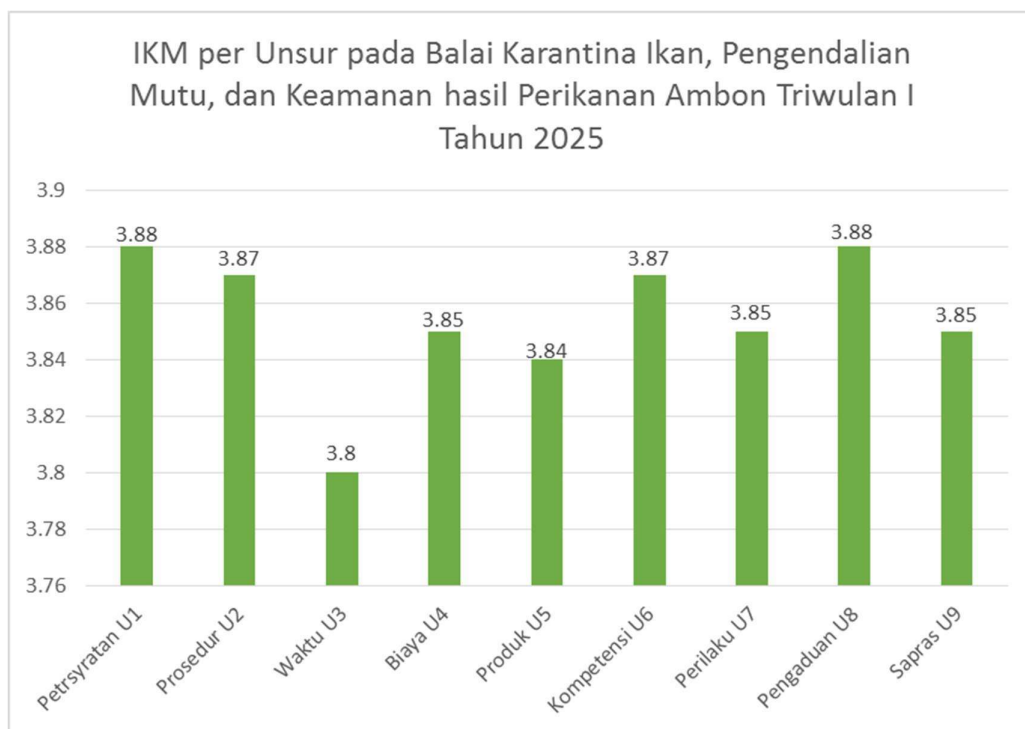
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	35	34,65%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	9	8,92%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	15	14,85%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	5	4,95%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	1	0,99%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

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 :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.88	3.87	3.80	3.85	3.84	3.87	3.85	3.88	3.845
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,34 (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 yang didapatkan ialah Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,80. Selanjutnya Produk mendapatkan nilai 3,84 adalah nilai terendah kedua dan Perilaku yang mendapatkan nilai 3,85 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,88. Selanjutnya Pengaduan mendapatkan nilai 3,88 dan Prosedu mendapatkan nilai yaitu 3,87.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, tidak memberikan kritikan yang sifatnya negatif/tidak baik, Hanya saran yang sifatnya positif dan membangun untuk pengembangan Kualitas pelayanan di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon ke depan,

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi.
- Persyaratan kelengkapan dokumen sertifikasi ditampilkan di ruang pelayanan, dan selalu di infokan melalui media sosial.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. disebabkan kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 sosialisasi terhadap pengguna layanan, Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2025)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	(U3)- Waktu penyelesaian	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
2	(U4)- Biaya/tarif	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait biaya/tarif pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku	√			Tim Pelayanan Publik
3	(U6) - Kompetensi pelaksana	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)	√			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 ada penurunan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025 pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,34. Kemudian nilai SKM Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Ambon menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,80. Selanjutnya Produk mendapatkan nilai 3,84 dan Perilaku yang mendapatkan nilai 3,85
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,88. Selanjutnya Penanganan pengaduan, mendapatkan nilai 3,88 dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai yaitu 3,87.

Kota Ambon, 09 April 2025

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



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layanan

Pilih Layanan

☐ Perijinan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Record Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)

☐ Perijinan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengelaran dari wilayah negara Krastuan Republik Indonesia (Ekspor)

☐ Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil penkaran, serta kualitas air

☐ Pemberitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan

☐ Pemberitan Sertifikat Penerapan Good Practice Ikan

☐ Pemberitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik

☐ Pemberitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik

☐ Pemberitan Sertifikat cara Budi Daya Ikan Yang Baik

☐ Pemberitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik

☐ Pemberitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik

☐ Pemberitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

Data Responden

Waktu Survey

19-Feb-2025 13:19

Nama

Jenis Usaha

☐ Perorangan

☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

☐ Pria/Laki-laki

☐ Wanita/Perempuan

Usia

☐ < 25 Tahun

☐ 25 s.d 45 Tahun

☐ 45 s.d 60 Tahun

☐ > 60 Tahun

Pendidikan

☐ SD

☐ S1

☐ SMP

☐ S2

☐ SMA

☐ S3

☐ D3

Pekerjaan

☐ ASN

☐ Pegawai Swasta

☐ TNI/Polri

☐ Wiraswasta/Non KMP

☐ Petaku Usaha KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
Apakah anda/badan hukum/instansi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diura secara BOPN?

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dilani untuk mendapatkan layanan?

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang mudah

☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

☐ 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, konten, 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 mengadutindak lanjut)?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (sikap, keterampilan dan penampilan)?

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Kurang Baik

☐ Tidak Baik

Ketik dan kirim *) Harus diisi minimal 3 kata

Submit form

*Petugas tidak boleh mengil ketukan pertanyaan **terbuka** **subdit**

2. Hasil Pengolahan Data SKM

NO	Nama Layanan	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Layanan									Kritik dan Saran	Nilai perjenis Layanan
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	P	25-45	SI	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik, memberikan segala	100
2	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	P	25-45	SI	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	75
3	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus berkembang utk kemajuan perikanan	100
4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	P	<25	SI	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	75
5	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	P	<25	SI	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	75
6	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	P	<25	SI	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	77.78
7	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan makin ditingkatkan lagi	100
8	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sudah sangat baik/prima , moho	100
9	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Keseluruhan kualitas pelayanan sudah sang	100
10	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga pelayanan makin ditingkatkan lagi	100
11	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SI	swasta	4	3	4	4	3	3	4	3	3	Jgn keseringan survei	86.11
12	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga pelayannya makin dtingkatka	100
13	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin ditingkatkan lagi pelaya	100
14	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan cepet dan memuaskan	100
15	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan memuaskan dan cepet	100
16	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat ramah	100
17	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SEMOGA PELAYANAN YANG BAIK INI TETAP	100
18	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Profesional Efektif Solutif	100
19	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan	L	>60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlayanan petugas sangat baik dan memba	100
20	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	P	46-60	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Teruslah berinovasi dan menjadi yg terbaik	100
21	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan	L	>60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas sangat bantu, baik dan mudah buat	100
22	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik, responsif dan tanggap.	100
23	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolah	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan dan memban	100
24	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolah	L	25-45	SI	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pelayanan sudah baik, semoga kedepa	77.78
25	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolah	P	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah sangat membantu perusahaan untuk	75
26	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya lebih bagus lagi	100
27	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolah	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas solutif komunikatif dan profesiona	100
28	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih Petugas profesional	100
29	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas profesional, komunikatif, solutif	100
30	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas komunikatif, solutif dan profesional	100
31	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	P	25-45	SMA	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Maju maju jaya	97.22
32	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas komunikatif, solutif dan profesio	100
33	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat ramah	100
34	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	P	25-45	SI	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Teruslah memberi pelayanan yg terbaik	75
35	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas tangkas, solutif dan komunikatif	100
36	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat ramah	100
37	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semua sudah sangat baik , mohon dipertah	100
38	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Keseluruhan Pelayanan sdh sangat baik, m	100
39	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100
40	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang di berikan sangat baik	100
41	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan kualitas pelayanan	100
42	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat ramah	100
43	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat ramah	100
44	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat ramah	100
45	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat ramah	100
46	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat ramah	100
47	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	keseluruhan kualitas pelayanan sudah sang	100
48	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	secara keseluruhan kualitas pelayanan sdh	100
49	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Ob	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat, komunikatif, solutif	100
50	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat, komunikatif, solutif	100
51	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin sukses ke depan	100
52	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	P	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin lebih maju dan sukses	100
53	Penjaminan Kesehatan Ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan kualitas pelayanan	100
54	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	P	<25	SI	swasta	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan pelayannya	83.33
55	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bppmhkp is the best	100
56	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bppmhkp is the best	100
57	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bppmhkp ambon is the best	100
58	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Is the best	100
59	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	P	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Is the best	100
60	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Is the best	100
61	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Is the best	100
62	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SMA	swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Pelayanan baik dan capat	94.44
63	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SMA	swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	94.44
64	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	P	25-45	SMA	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Baik terus jaya	97.22
65	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan kualitas pelayanan	100
66	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	P	25-45	SMA	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Baik , selalu terdepan	97.22
67	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	P	<25	SI	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik cepat tanggap	75
68	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SMA	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Operatormya luar biasa	97.22
69	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SMA	swasta	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	94.44
70	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan	L	>60	SI	wirusaha	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik, proaktif, mudah dan	97.22
71	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan petugas terbaik	100
72	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penerbitan CPiB sangat baik	100
73	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penerbitan CPiB sangat baik	100
74	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan kualitas pelayanan	100
75	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayan sdh sangat Baik dan sesuai mhn d	100
76	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan nya terbaik	97.22
77	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	L	46-60	DB	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu seal	100
78	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan	L	25-45	SMA	swasta	4	4	3	4	3	4	3	3	3	Terima kasih kerjasamanya	86.11
79	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolah	P	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT MEMBANTU DAN CEPAT	100
80	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolah	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga menjadi lebih baik lagi	100
81	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin maju ke depan	100
82	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ik	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelaksanaan CPiB sangat baik	100
83	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	P	25-45	DB	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Di ringkatkan lagi	75
84	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolah	L	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelaksanaan SKP sangat baik	100
85	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolah	P	<25	DB	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Untuk saran dan kritik untuk saya tidak ada	97.22
86	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolah	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Lebih di tingkatkan lagi	80.56
87	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlu nya edukasi dalam pengisian PPK	97.22
88	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SI	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Perlu nya edukasi dalam pengisian PPK	97.22
89	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mau kasih saran apa lagi pokoknya semua	100
90	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan dengan humanis dan penuh den	100
91	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bppmhkp is tje best	100
92	Jasa pengujian hama penyakit ikan karant	P	<25	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus dan ramah	100
93	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan ke	L	25-45	SD	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada , semuanya sangat baik	100

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

