



LAPORAN

SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

TRIWULAN II
2024



BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN
MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN

Kata Pengantar

BPPMHKP Ambon sangat membutuhkan informasi dari pengguna jasa secara rutin dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan guna mewujudkan daya guna instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu BPPMHKP Ambon perlu melakukan survey terhadap kepuasan masyarakat/pelanggan yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ruang lingkup survey ini tentang kepuasan pengguna jasa dalam memperoleh pelayanan di BPPMHKP Ambon dengan mengisi kuesioner. Pelaksanaan survey dan laporan survey ini masih perlu perbaikan-perbaikan kedepan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima.

Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak khususnya seluruh pegawai BPPMHKP Ambon dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Ambon, 5 Juli 2024



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

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BPPMHKP AMBON PERIODE II TAHUN 2024

1. DASAR ACUAN SURVEI :

- ✚ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- ✚ Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.92/MEN/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan.
- ✚ Keputusan Kepala BPPMHKP Ambon Nomor : B.0045/KPA-BKIPM.AMB/KP.340/I/2024 tertanggal 2 Januari 2024 tentang tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2. MAKSUD :

Untuk mengukur dan mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh BPPMHKP Ambon yang merupakan Unit Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.

3. TUJUAN :

- Dapat mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat/Pengguna Jasa
- Dapat melakukan pengembangan dan peningkatan terhadap mutu layanan terhadap masyarakat/pengguna jasa Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan.

4. HASIL :

- Indeks Kepuasan Masyarakat/Pengguna Jasa terhadap pelayanan BPPMHKP Ambon untuk periode II Tahun 2024 sebesar **95,35 %**.
- Tingkat Kepuasan Masyarakat/Pengguna Jasa dengan nilai **"A" atau SANGAT BAIK**

Daftar Isi

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	ii
RINGKASAN	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
 I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan	2
 II. PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu pelaksanaan SKM	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
 III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
 IV. ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan	12
dan Kelebihan Unsur Layanan	
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Nilai SKM	17
 V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	
Hasil tindak lanjut skm periode sebelumnya.....	20
A. Kesimpulan.....	22
B. Saran	23
 LAMPIRAN—LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Halaman

1. Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024	3
2. Kategori Mutu Pelayanan.....	10
3. Data Resume SKM untuk Triwulan II tahun 2024	11
4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM	17
5. Tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024	20

Daftar Gambar

	Halaman
1. Jenis Layanan.....	4
2. Tampilan SKM Pada Aplikasi SI SUSAN KKP.....	5
3. Tampilan Laporan Pada Aplikasi SI SUSAN KKP	8
4. Gambar 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	9

Daftar Lampiran

Halaman

1. Kuisioner.....	24
2. Rangkuman Saran dan Kritik Responden	25
3. Publikasi Hasil SKM TW II 2024.....	34
4. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	39

v

BAB I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa. Berdasarkan hal tersebut BPPMHKP Ambon melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan RI No. 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima serta meningkatkan kredibilitas dan transparansi dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BPPMHKP Ambon.

Adapun tujuan dilakukan Suevei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan masing-masing unsur layanan;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara layanan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelayanan publik;

BAB II. Pengumpulan Data SKM

2.1 Pelaksana SKM

Tim Survey Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Ambon berdasarkan Surat Keputusan Kepala BPPMHKP Ambon Nomor : B.0045/KPA-BKIPM.AMB/KP.340/I/2024 tertanggal 2 Januari 2024 tentang tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang beranggotakan antara lain seperti yang tertera pada Tabel 1.

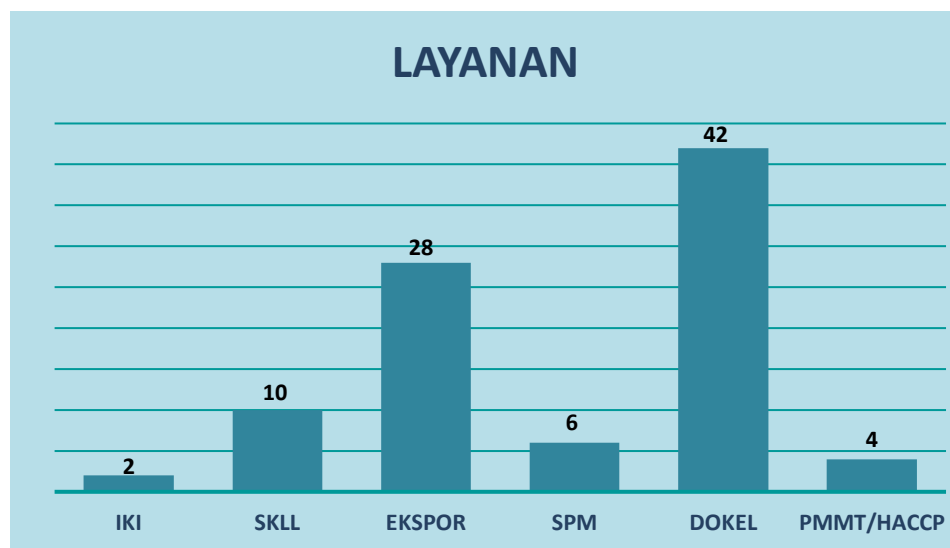
No	Nama / NIP	Pangkat / Golongan	Jabatan
1.	M. Hatta Arisandi, S.St.Pi., M.Si NIP. 19800527200312 1 001	Pembina/IVa	Penanggung jawab
2.	Lutfi Palembang NIP. 19830102 200502 1 001	Pengatur Tk.I/IIId	Ketua
3.	Hilda Madubun, A.Md NIP. 19880814 201111 2001	Penata Muda/ IIIa	Anggota
4.	Siti Aisa Rehalat NIP. 19840313 200811 2 001	Pengatur Tk.I/IIId	Anggota

Tabel 1. Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat yang merupakan penilaian terhadap pelayanan BPPMHKP Ambon dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (*e-survey*) atau

menggunakan angket (kuesioner) secara *online* menggunakan Aplikasi SI SUSAN (Survei Kepuasan Masyarakat) KKP sebagai alat pengumpul data kepada responden yaitu pengguna jasa yang aktif menerima layanan BPPMHKP Ambon selama bulan April - Juni 2024.



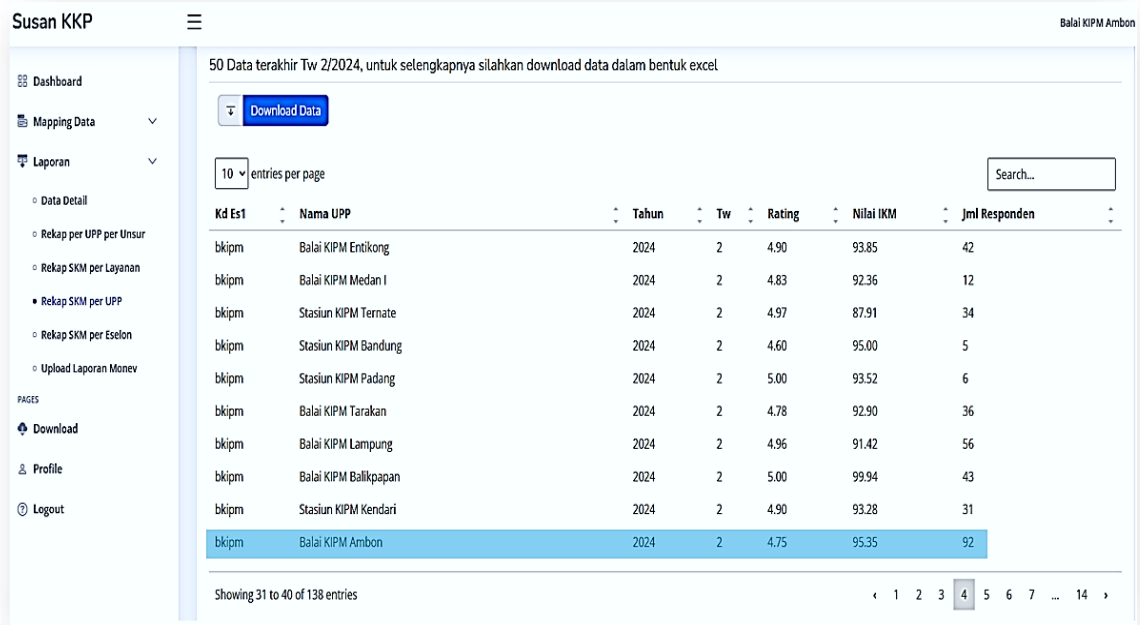
Gambar 1. Jenis Layanan

Pelaksanaan *e-survey* dilakukan dengan cara ;

- a. penyebaran *e-survey* kepada pengguna layanan melalui WhatsApp setiap selesai menerima layanan atau dapat mengisi survey menggunakan PC pengguna layanan yang telah disediakan pada ruang media center BPPMHKP Ambon.

b. *E-survey* dilakukan dengan mengakses pada link

<http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/70>



50 Data terakhir Tw 2/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

10 entries per page

Search...

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Balai KIPM Entikong	2024	2	4.90	93.85	42
bkipm	Balai KIPM Medan I	2024	2	4.83	92.36	12
bkipm	Stasiun KIPM Ternate	2024	2	4.97	87.91	34
bkipm	Stasiun KIPM Bandung	2024	2	4.60	95.00	5
bkipm	Stasiun KIPM Padang	2024	2	5.00	93.52	6
bkipm	Balai KIPM Tarakan	2024	2	4.78	92.90	36
bkipm	Balai KIPM Lampung	2024	2	4.96	91.42	56
bkipm	Balai KIPM Balikpapan	2024	2	5.00	99.94	43
bkipm	Stasiun KIPM Kendari	2024	2	4.90	93.28	31
bkipm	Balai KIPM Ambon	2024	2	4.75	95.35	92

Showing 31 to 40 of 138 entries

< 1 2 3 4 5 6 7 ... 14 >

Gambar 2. Tampilan SKM Pada Aplikasi SI SUSAN KKP

Survei berupa kuisioner yang yang terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unsur-unsur tersebut antara lain;

1. Kesesuaian persyaratan; Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Kemudahan prosedur; tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kesesuaian biaya; ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
4. Kesesuaian produk; hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
5. Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi; mudah mengakses aplikasi layanan
6. kemudahan dalam penggunaan fitur; aplikasi layanan yang mudah digunakan
7. Kualitas isi/konten; isi konten sesuai dengan kebutuhan pengguna
8. Layanan konsultasi dan pengaduan; tersedia layanan konsultasi dan pengaduan baik secara langsung maupun online dan semua pengaduan ditindaklanjuti.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengguna layanan yang telah menerima layanan BPPMHKP Ambon mengisi survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi SI SUSAN KKP dengan mengakses link <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/70> yang telah dishare oleh petugas

layanan BPPMHKP Ambon melalui WhatssApp Grup Pelayanan BPPMHKP Ambon maupun mengisi survei melalui PC yang disediakan di ruang media center. Hasil survei yang dilakukan oleh pengguna layanan secara langsung diterima oleh Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu KKP tanpa menampilkan nama responden untuk menghindari adanya intervensi dari petugas layanan sehingga pengguna layanan dapat menilai layanan yang diterima dari BPPMHKP Ambon secara terbuka sesuai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Hasil survei kepuasan masyarakat ini di terima masing-masing penyelenggara layanan secara otomatis dan lengkap pada aplikasi SI SUSAN KKP yang telah memuat nama unit penyelenggara layanan, tahun pelaksanaan SKM, rating nilai, nilai IKM, jumlah responden serta saran dan kritikan pengguna layanan, sehingga penyelenggara layanan dapat mengolah data hasil survei kepuasan masyarakat ke dalam bentuk laporan.

Susan KKP Home / Laporan / SKM Detail

Laporan SKM Detail

Data SKM Triwulan 2 2024 Submit

50 Data terakhir Tw 2/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

Kd Es1	Nama Layanan	Ket Layanan	Tahun	Tw	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Status
bkipm	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)	Kepmen 54/2022	2024	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	Kepmen 54/2022	2024	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	Aktif
bkipm	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)	Kepmen 54/2022	2024	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	Aktif
bkipm	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	Kepmen 54/2022	2024	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products)	Kepmen 54/2022	2024	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)	Kepmen 54/2022	2024	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	Kepmen 54/2022	2024	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkipm	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)	Kepmen 54/2022	2024	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif

Susan KKP Balai KIPM Ambon

Data SKM Triwulan 2 2024 Submit

50 Data terakhir Tw 2/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

10 entries per page Search...

Kd Es1	Nama Layanan	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	2024	2	4.96	95.11	273
bkipm	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	2024	2	4.80	94.23	65
bkipm	Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	2024	2	5.00	87.50	2
bkipm	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	2024	2	4.77	91.41	22
bkipm	Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (<i>Approval Number</i>)	2024	2	4.60	89.26	15
bkipm	Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (<i>Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products</i>)	2024	2	4.31	98.50	13
bkipm	Penerbitan Surat Keterangan Media Pembawa Lain (SKMPL)	2024	2	5.00	96.43	7
bkipm	Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	2024	2	4.87	91.00	92
bkipm	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (<i>Eksport</i>)	2024	2	4.92	93.59	962
bkipm	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara	2024	2	5.00	95.87	39

Gambar 3. Tampilan Laporan Triwulan II Pada Aplikasi SI SUSAN KKP

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode II Tahun 2024 dari bulan April sampai dengan Juni dan dilakukan pada saat pengguna layanan selesai menerima layanan yang diberikan oleh petugas BPPMHKP Ambon.

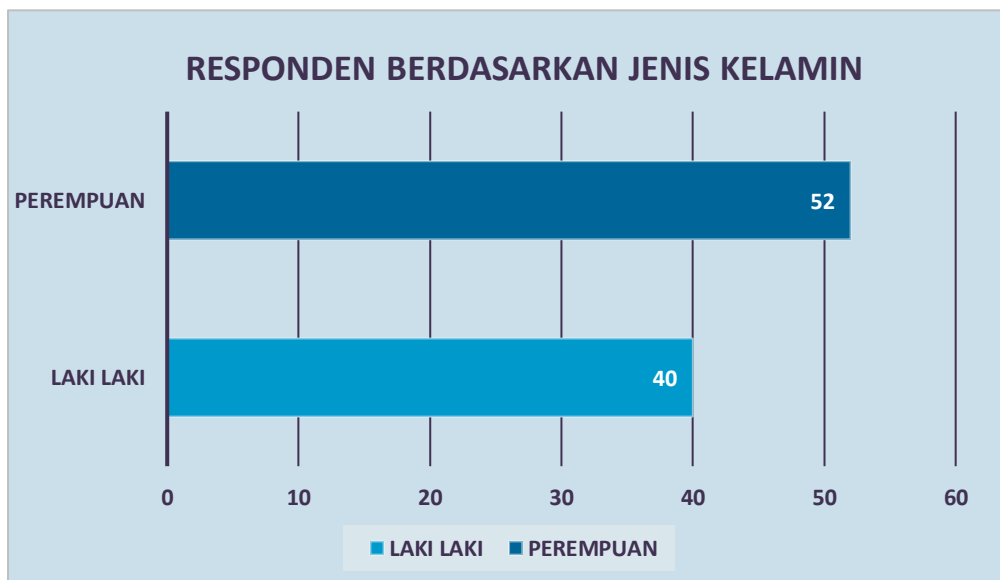
2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden merupakan pengguna layanan yang aktif menerima layanan BPPMHKP Ambon selama Bulan April sampai dengan Juni Tahun 2024 (Triwulan - II) tanpa batasan jumlah responden.

BAB III. Hasil Pengolahan Data SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Responden survei kepuasan masyarakat triwulan II tahun 2024 sebanyak **92** (Sembilan Puluh Dua) responden, mengalami kenaikan jumlah responden dibanding Triwulan I tahun 2024 sebanyak 57 (Lima Puluh Tuju). Responden dapat dilihat pada Gambar 4 di bawah.



Gambar 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

dari penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan dan nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik

sebagaimana tabel 2.

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) ini menggunakan diskriptif kualitatif yang terdiri dari 9 (Sembilan) indikator yang disusun kedalam kuesioner dengan empat option jawaban. Adapun skor nilainya menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan di BPPMHKP Ambon sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Norma Skor
1	1,00 – 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3.532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data E-SKM pada aplikasi SI SUSAN dapat dilihat pada Tabel 3.

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
1	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
2	Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (<i>Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products</i>)	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
3	Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	6	3.67	3.83	3.83	3.67	3.67	3.67	3.67	3.83	3.67	3.72	93.1
4	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	28	3.82	3.82	3.71	3.71	3.75	3.71	3.79	3.71	3.75	3.75	93.9
5	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	42	3.76	3.79	3.81	3.83	3.79	3.79	3.81	3.79	3.81	3.8	94.9
6	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100

BAB IV. Analisis Hasil SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat pada Tabel 3, dapat terlihat kelemahan atau kelebihan dari unsur layanan, antara lain;

1. 6 (enam) dari 11 (sebelas) jenis layanan BPPMHKP Ambon yang diterima pengguna layanan selama Triwulan II Tahun 2024 yang termuat dalam *E-SKM*, terlihat terjadinya kekeliruan responden dalam memilih jenis layanan, namun semua responden memilih kategori baik dan sangat baik pada semua unsur jenis layanan. BPPMHKP Ambon selalu berkomitmen meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna layanan.
2. **Layanan Penjaminan kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI)** milik pemerintah dan pihak lain dengan 2 (Dua) responden memperoleh nilai IKM 4,00 dengan nilai SKM sebesar 100 dengan MutuLayanan A atau kategori Sangat Baik. responden dalam memilih jenis layanan, namun semua responden memilih kategori baik dan sangat baik pada semua unsur jenis layanan. BPPMHKP Ambon selalu berkomitmen meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna layanan.
3. **Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas Ikan (SKLL)**, dengan 10 (Sepuluh) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 4 untuk nilai SKM sebesar 100 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik.

BPPMHKP Ambon dalam menyediakan layanan Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas Ikan (SKLL), selalu berkomitmen dengan Janji Layanan yang memuat waktu layanan dan prosedur penerbitan SKLL yang ditetapkan berdasarkan Standar Pelayanan BPPMHKP Ambon yaitu membutuhkan waktu penerbitan SKLL maksimal 2 jam. Namun 10 (Sepuluh) responden yang memilih jenis layanan SKLL ini keliru dalam pemilihan jenis layanan karena selama Triwulan II, tidak ada penerbitan SKLL oleh petugas layanan BPPMHKP Ambon sehingga perlu dilakukan sosialisasi Kembali secara rutin atau penyampaian informasi terkait jenis layanan.

4. **Layanan Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)**, dengan 6 (Enam) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,7 untuk nilai SKM sebesar 93,06 dengan Mutu Layanan A atau kategori sangat Baik. BPPMHKP Ambon dalam menyediakan Layanan Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM) selalu berkomitmen dengan Janji Layanan yang memuat waktu layanan dan prosedur sehingga sesuai dengan waktu layanan yang ditetapkan berdasarkan Standar Pelayanan BPPMHKP Ambon Layanan Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM) dengan waktu layanan 50 Menit
5. **Penerbitan Sertifikat Ekspor**, dengan 28 (Dua puluh delapan) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,75 untuk nilai SKM sebesar 93.85 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik. BPPMHKP

Ambon dalam menyediakan layanan sertifikasi ekspor baik KID1 maupun Sertifikasi Mutu dengan waktu layanan 24 jam selama 7 hari tanpa mengenal hari libur karena BPPMHKP Ambon selalu berkomitmen mendukung percepatan ekspor di Provinsi Maluku sehingga memberikan layanan sesuai Janji Layanan yang memuat waktu layanan dan prosedur penerbitan HC ekspor sesuai dengan waktu layanan yang ditetapkan berdasarkan Standar Pelayanan BPPMHKP Ambon yaitu penerbitan *Health Certificate* ekspor berbasis

- a. CKIB/HACCP dengan waktu layanan 1 jam 50 menit
- b. *End product testing* dengan waktu layanan 4 hari 5 jam 5 menit

5. **Penerbitan Sertifikat Domestik Keluar**, dengan 42 (Empat Puluh Dua) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,80 untuk nilai SKM sebesar 94,91 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik. BPPMHKP Ambon dalam menyediakan layanan sertifikasi Domestik Keluar selalu berkomitmen dengan Janji Layanan yang memuat waktu layanan dan prosedur sehingga sesuai dengan waktu layanan yang

ditetapkan berdasarkan Standar Pelayanan BPPMHKP Ambon yaitupenerbitan sertifikat Domestik Keluar berbasis;

- a. *End product testing* dengan waktu layanan 4 hari 5 jam 5 menit
- b. CKIB/HACCP/CPIB dengan waktu layanan 1 jam 50 menit

6. **Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)** dengan 4 (Empat) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 4,00 untuk nilai SKM sebesar 100 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik. BPPMHKP Ambon dalam menyediakan layanan sertifikasi Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP) selalu berkomitmen dengan Janji Layanan yang memuat waktu layanan dan prosedur sehingga sesuai dengan waktu layanan yang ditetapkan berdasarkan Standar Pelayanan BPPMHKP Ambon yaitu 10 Hari 1 Jam 30 Menit.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan kritik yang masuk melalui E-SKM semua responden memberi saran atau komentar dengan penilaian terhadap layanan yang diberikan BPPMHKP Ambon. Rekapitulasi saran dan kritikan responden dapat dilihat pada Lampiran 2.

Terlihat pada rangkuman saran dan kritikan responden pada Lampiran 2 maka yang menjadi prioritas rencana tindak lanjut dapat dilihat pada Tabel 4.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa Data Resume SKM TW II Tahun 2024, semua responden memilih kategori sangat baik. Ini terlihat dari penilaian yang diberikan terhadap semua jenis layanan untuk interval nilai 3,5 – 4 sesuai kategori mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada Survey Kepuasan Masyarakat Periode/Triwulan Ke 2 ini hanya ada satu pemahaman/edukasi yang harus ditindak lanjuti terkait kekeliruan dalam memilih jenis layanan dalam aplikasi Survey, selebihnya semua pengguna jasa tidak memberikan kritikan yang sifatnya negatif/tidak baik, Hanya saran yang sifatnya positif untuk pengembangan Kualitas pelayanan di BPPMHKP Ambon ke depan, ini merupakan suatu rangsangan dan motivasi yang sangat baik bagi pemberi layanan untuk terus berkomitmen melakukan perbaikan kualitas pelayanan sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik dan digunakan untuk tindak lanjut perbaikan layanan. Rencana tindak lanjut perbaikan Triwulan II dilakukan terhadap pemilihan jenis layanan dan saran yang ada pada SKM, antara lain;

- a. Pengguna jasa yang mengisi link Survey Kepuasan Masyarakat untuk periode ke 2 ini memberikan saran yang sifatnya membangun dan

memotivasi untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di BPPMHKP Ambon.

- b. Pada saat pengisian survey yang dilakukan setiap selesai menerima layanan, banyak pengguna jasa yang keliru dalam memilih jenis layanan yang di dapat sesuai dengan aplikasi survey dimana masih ada pengguna jasa yang memilih layanan Surat Keterangan Lalu Lintas Produk Perikanan (SKLL) padahal di Periode/Triwulan ke 2 tidak ada layanan/Penerbitan untuk SKLL, Ini dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini.

No.	Target Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1.	Pemahaman Pelaku Usaha tentang pemilihan Jenis Layanan di Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.	Penyampaian informasi Penyampaian informasi Penyampaian informasi	Mulai 5 Juli 2024	Petugas Pelayanan dan Penanggung Jawab Wilayah Kerja

Tabel 4. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja BPPMHKP Ambon 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 kepada pengguna layanan sebagai masyarakat. Tren tingkat kepuasan pengguna layanan BPPMHKP Ambon dapat dilihat melalui grafik 1 di bawah :



Grafik 1. Tren Nilai SKM

Berdasarkan Grafik 1 di atas, terlihat bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan dari tahun 2022 hingga 2024 pada BPPMHKP Ambon. Ditahun 2022 penyelenggaraan layanan berdasarkan hasil nilai SKM dari Triwulan 1 Tahun 2022 sampai dengan tahun 2024 mendapat nilai Mutu Pelayanan Sangat Baik (A), di Triwulan II tahun 2024 penyelenggaraan layanan BPPMHKP Ambon masih mempertahankan nilai Pelayanan di posisi SANGAT BAIK (A)

BAB V. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

BPPMHKP Ambon telah melaksanakan tindak lanjut Hasil SKM periode I Tahun 2024 terhadap penilaian responden sebagai pengguna layanan yang memilih Tingkat kepuasan berupa kritikan dan saran yang diberikan dengan waktu kurang dari 1 (satu) Bulan setelah hasil Survei Kepuasan Masyarakat di release yaitu akhir Bulan April 2024. Tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini.

No.	Target Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1.	Pemahaman Pelaku Usaha tentang Waktu Layanan Jasa Pengujian	Penyampaian Keputusan Kepala BKIPM No. 48/2024 tentang Standar Pelayanan Publik BKIPM ke pelaku usaha yang berkunjung ke BKIPM Ambon	Mulai 2 April 2024	Petugas Pelayanan dan Penanggung Jawab Wilayah Kerja
		Sosialisasi Keputusan Kepala BKIPM No. 52/2024 tentang Standar Pelayanan Publik BKIPM pada pelaksanaan sosialisasi/Temu Mitra Pelaku Usaha/Coffee Morning	Mulai 2 April 2024	Kepala BPPMHKP Ambon/Ketua Tim Kerja
No.	Target Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
		Share Barcode Keputusan Kepala	Mulai 2 April 2024	Petugas Pelayanan

No.	Target Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
2.	Penyediaan minuman ringan/air mineral di meja customer service	Sosialisasi Hasil SKM dan Tindak Lanjut SKM TW ITahun 2024	Mulai 2 April 2024	Penanggung Jawab SKM
3.	Pemeriksaan secara acak kesesuaian jenis, ukuran, jumlah dan persyaratan lainnya untuk kepiting dan lobster	Penyampaian informasi terkait pemeriksaan fisik ikan pelaku usaha yang berkunjung ke BPPMHKP Ambon Sosialisasi terkait pemeriksaan fisik ikan setia pelaksanaan sosialisasi/Temu Mitra Pelaku Usaha/Coffee Morning	Mulai 16 April 2024	Customer Service, Penanggung Jawab Wilayah Kerjadan Penanggung Jawab Pelayanan
4.	Pemahaman Pelaku Usaha terkait penilaian terhadap layanan BPPMHKP Ambon	Penyampaian informasi tentang tutorial kemudahan penggunaan aplikasi SI SUSAN KKP (survei kepuasan masyarakat KKP) kepada pelaku Usaha yang berkunjung ke BPPMHKP Ambon Penyampaian informasi tentang tutorial kemudahan penggunaan aplikasi SI SUSAN KKP (survei kepuasan masyarakat KKP) kepada pelaku usaha yang berkunjung ke BPPMHKP Ambon	Mulai 16 April 2024	Customer Service, Penanggung Jawab Wilayah Kerjadan Penanggung Jawab Pelayanan

BAB VI. Kesimpulan

1. Dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Ambon terhadap pengguna jasa pada Triwulan II Tahun 2024 yang dilaksanakan pada Bulan April – Juni 2024 menggunakan Aplikasi SI SUSAN KKP, diperoleh hasil sebagai berikut;
 - a. Jumlah responden sebanyak 92 (Sembilan Puluh Dua) orang;
 - b. Layanan Penjaminan kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) milik pemerintah dan pihak lain Nilai IKM 4,00 dengan nilai SKM sebesar 100 untuk mutu pelayanan Sangat Baik (A);
 - c. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) Ikan memperoleh nilai IKM sebesar 4,00 dengan nilai SKM sebesar 100 untuk mutu pelayanan Sangat Baik (A);
 - d. Layanan Penerbitan Sertifikat Kesehatan Ikan Ekspor memperoleh nilai IKM sebesar 3.75 dengan nilai SKM sebesar 93,85 untuk mutu pelayanan Sangat Baik (A);
 - e. Layanan Sertifikasi dan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analisis and Critical Control Point (PMMT/HACCP) memperoleh nilai IKM sebesar 4,00 dengan nilai SKM sebesar 100 untuk mutu pelayanan Sangat Baik (A).

- f. Layanan penerbitan surat persetujuan muat (spm) memperoleh nilai IKM sebesar 3,72 dengan nilai SKM sebesar 93,06 untuk mutu pelayanan Sangat Baik (A);
 - g. Pelaksanaan layanan publik di BPPMHKP Ambon untuk Triwulan II Tahun 2024 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 95,35 dengan mutu layanan Sangat Baik (A).
2. Evaluasi terhadap hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat segera ditindaklanjuti sehingga peningkatan pelayanan terhadap pelanggan/pengguna jasa segera tercapai dan terlaksana.

Ambon, 5 Juli 2024



Mengetahui,
Kepala

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

Lampiran 1. Kuisioner

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Ambon

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain
- ☐ Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- ☐ Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (*Approval Number*)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (*Domestik Keluar*)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (*Ekspor*)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (*Import*)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (*Domestik Masuk*)
- ☐ Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)
- ☐ Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (*Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products*)
- ☐ Penerbitan Surat Keterangan Media Pembawa Lain (SKMPL)
- ☐ Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

Data Responden

Waktu Survey

01-Jul-2024 08.10

Nama

Jenis Usaha

- ☐ Perseorangan
- ☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- ☐ Pria/Laki-laki
- ☐ Wanita/Perempuan

Usia

- ☐ < 25 Tahun
- ☐ 25 s/d 45 Tahun
- ☐ 46 s/d 60 Tahun
- ☐ > 60 Tahun

Pendidikan

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ D3
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan

- ☐ ASN
- ☐ TNI/POLRI
- ☐ Pelaku Usaha KKP
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wirausaha Non KKP
- ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani 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 mengadu/tindak lanjut)?
 - ☐ Sangat baik
 - ☐ Baik
 - ☐ Kurang baik
 - ☐ Tidak baik

Lampiran 2. Rangkuman Saran dan Kritik Responden

Nama_Layanan	Jenis Usaha	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	P	L	D3	swasta	Pelayanan yang diberikan sangat baik dan Cepat proses nya. Terimakasih BKIPM Ambon
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	P	P	SMA	wirusaha	Puas deng layanan KIPM
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	SMA	swasta	Bp2mhkp ambon is the best
Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (<i>Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products</i>)	P	L	SMA	swasta	Bp2mhkp is the best
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	P	L	SMA	swasta	Bp2mhkp ambon is the best
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	P	L	SMA	swasta	Bp2mhkp is the best
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	P	L	SMA	swasta	Bkipm ambon is the best
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	S1	swasta	Pelayanan sangat baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	swasta	Baik dan memuaskan

Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	S1	wirusaha	Baik dalam tugas
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	wirusaha	Baik dalam tugas
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	swasta	Pelayanan sangat baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	L	S1	swasta	Tetep pertahankan kualitas pelayanan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	P	S1	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara	K	P	S1	wirusaha	Lancar dalam tugas

Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)					
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	L	S1	swasta	Tetap pertahankan kualitas pelayanan
Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (<i>Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products</i>)	P	P	S1	P.UKPP	Ya ya ya
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	swasta	Sangat baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	S1	wirusaha	Sangat puas sekali
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	L	S1	swasta	Tetap pertahankan kualitas pelayanan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	P	L	D3	swasta	Terimakasih utk Pelayanan yg diberikan dari BKIPM Ambon yang sangat baik, ramah dan sopan. Sangat membantu kami dalam proses pelayanan yg diberikan. Maju terus BKIPM Ambon. Jaya selalu
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	S1	wirusaha	Sangat baik sekali

Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	wirusaha	Baik dalam tugas
Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	P	L	SD	wirusaha	Sangat mudah sekali
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	S1	wirusaha	Sangat puas sekali
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	P	P	S1	swasta	Pelayanan sangat baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	S1	wirusaha	Sangat baik sekali
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	wirusaha	Cepat dalam pelayanan
Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (<i>Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products</i>)	P	P	S1	P.UKPP	Ya ya ya ya
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	SMA	wirusaha	BKIPM Ambon tambah hari tambah mantap.
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	P	S1	swasta	BKIPM pelayanan sangat cepat dan baik

Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	swasta	BKIPM pelayanannya cepat dan baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	P	S1	swasta	Tetap memberikan pelayanan terbaik
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	L	S1	swasta	Pelayanan sangat cepat. Sangat baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	L	S1	swasta	Tetap pertahankan kualitas kinerja
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	L	S1	swasta	Tetap pertahankan kualitas kinerja
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	SMA	P.UKPP	Sangat bagus penanganannya..
Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (<i>Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products</i>)	P	P	S1	P.UKPP	Ya ya ya ya
Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (<i>Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products</i>)	P	P	S1	P.UKPP	Ya ya ya
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	S1	wirausaha	Sangat sesuai sekali
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	SMA	wirausaha	Terus tingkatkan pelayanan kepada para pengguna.
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	S1	wirausaha	Sangat baik sekali

Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	SMA	wirausaha	BKIPM Ambon maju terus dan semangat.
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	SMA	wirausaha	BKIPM Ambon semakin mantap.
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	L	S1	P.UKKP	Semoga kedepan semakin meningkat
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	S1	wirausaha	Sangat baik sekali
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	SMA	wirausaha	Tingkatkan terus pelayanan yg sudah sangat bagus saat ini.
Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	P	L	SMA	swasta	Pelayanan nya sangat bagus dan mudah
Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products)	P	P	S1	P.UKKP	Ya ya ya
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	P	SMA	swasta	Petugas sudah memberikan pelayanan yang baik
Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products)	P	P	S1	P.UKKP	Ya ya ya
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	S1	wirausaha	Sangat baik sekali
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	S1	wirausaha	Sangat baik sekali

Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	S1	wirusaha	Bagus baik telaten
Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products)	P	P	S1	P.UKPP	Ya ya ya
Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)</i>	K	L	SMA	P.UKPP	Terima kasih, tetap yang terbaik dalam pelayanan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	L	SMA	swasta	Terima kasih, pelayanan terbaik
Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products)	P	P	S1	P.UKPP	Ok ok ok
Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)</i>	P	L	S1	swasta	Lebih baik lagi
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	SMA	P.UKPP	Pelayanan sudah sangat baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	P	SMA	pns	Baik baik baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	SMA	wirusaha	BKIPM Ambon semakin mantap, tingkatkan terus layanannya, minimal pertahankanlah layanannya.
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	P	SMA	swasta	Perugas sudah memberikan pelayanan yg baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	SMA	P.UKPP	Pertahankan kualitas yg baik

Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	SMA	P.UKKP	Karantina tetap oke
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	S1	wirusaha	Pertahankan pelayanan yang baik. Dan terus berjaya
Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	P	L	SD	P.UKKP	Harus kerja sama yg baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	SMA	P.UKKP	Pelayanan sudah baik
Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	P	P	SMA	swasta	Layanan bagus dan cepat
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	SMA	tni/polri	Di tingkatkan lagi
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	SMP	wirusaha	Di tingkatkan lagi
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	S1	swasta	Is the best
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	L	S1	swasta	Sudah sangat bagus
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	P	SMA	pns	Tidak ada
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	P	SMA	pns	Tidak ada

Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	SMA	P.UKKP	Karantina tetap oke
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	SMA	swasta	petugas sudah memberikan pelayanan yang baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	SMA	swasta	Petugas sudah memberikan pelayanan yang baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	SMA	P.UKKP	Pelayanan sudah baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	P	S1	swasta	Lebih tingkatan pelayanan
Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (<i>Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products</i>)	P	P	S1	P.UKKP	Ok ok ok
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	L	SMA	P.UKKP	Pelayanan sudah sangat baik
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	K	L	S1	P.UKKP	Tingkatkan sarana bkipm
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	L	S1	P.UKKP	Tingkatkan kualitas pelayanan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	P	P	SMA	wirusaha	Pelayanan yg diberikan saat ini sdh sangat memuaskan, oleh sebab itu tingkatan terus atau minimal bisa mempertahankan standar pelayanan saat ini.

Lampiran 3. Publikasi Hasil SKM TW 2 2024

Publikasi di Instagram

Instagram



Publikasi di Facebook

Facebook



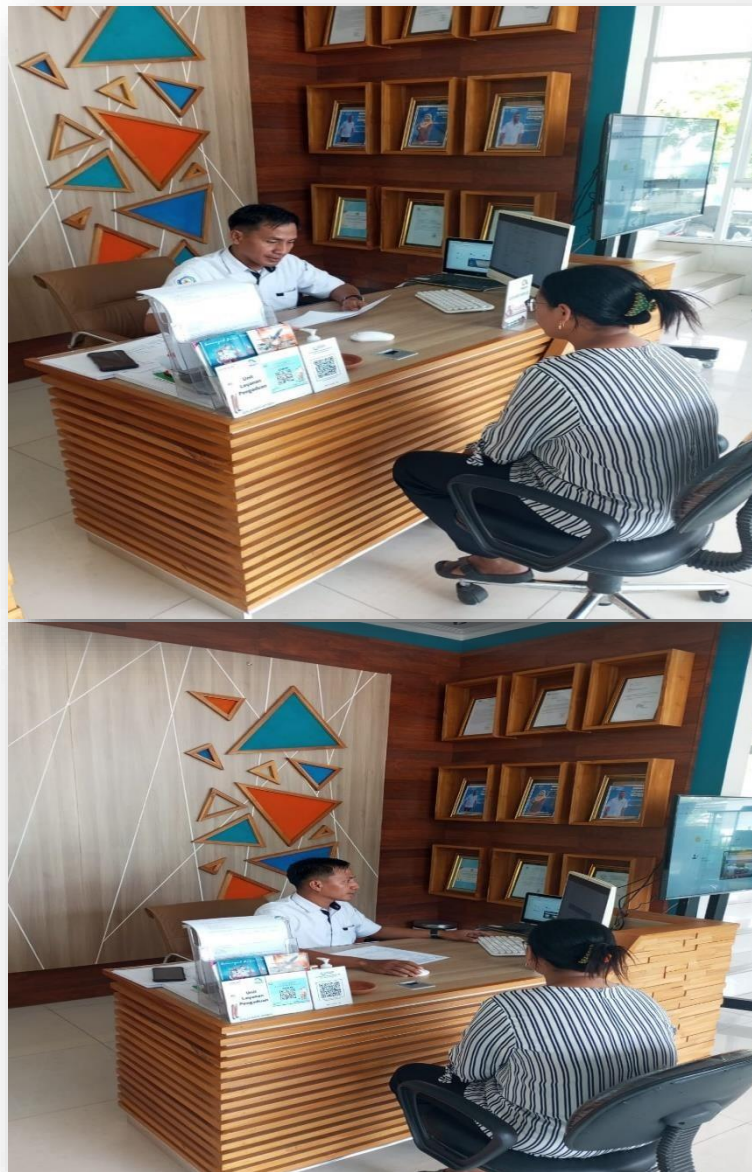
Publikasi Pelayanan BKIPM Ambon

WAG Pelayanan



Tindak Lanjut Hasil SKM TW 2 Tahun 2024

Penyampaian Informasi
Kepada Pengguna Jasa Yang Berkunjung terkait Pemilihan
Jenis Layanan di Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat
(05 Juli 2024)



Penyampaian Informasi
Kepada Pengguna Jasa Yang Berkunjung terkait
Aplikasi SI SUSAN (Survei Kepuasan Masyarakat) KKP
(05 Juli 2024)



Lampiran 4. Tindak Lanjut SKM TW 1

Tersedianya air mineral di ruang pelayanan/customer service
(2 April 2024)



Kantor Induk BPPMHKP Ambon



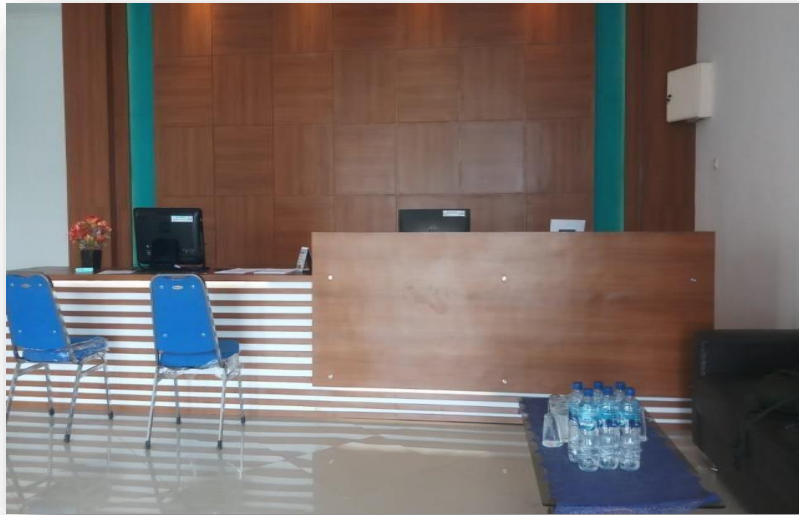
Wilayah Kerja Pelabuhan Laut Yos Sudarso Ambon



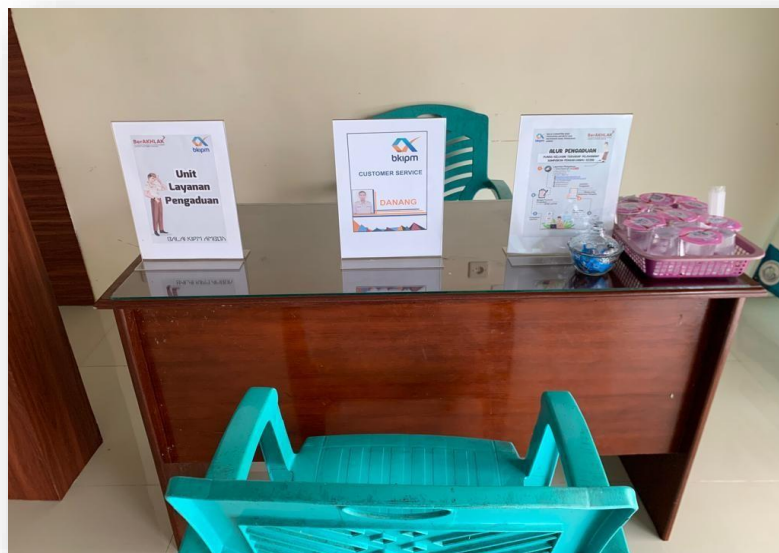
Wilayah Kerja Namlea



Wilayah Kerja Saumlaki



Wilayah Kerja Dobo



Wilayah Kerja Tual

