



LAPORAN

SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

TRIWULAN III
2024



BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN AMBON

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 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 Oktober 2024



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

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BPPMHKP AMBON PERIODE III 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/II/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 III Tahun 2024 sebesar **91,52 %**.
- 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 dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	
Hasil tindak lanjut skm periode sebelumnya.....	15
A. Kesimpulan.....	17
B. Saran	17
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	10
4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM	13
5. Tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024.....	15

	Halaman
1. Jenis Layanan.....	4
2. Tampilan SKM Pada Aplikasi SI SUSAN KKP.....	5
3. Tampilan Laporan Pada Aplikasi SI SUSAN KKP	7
4. Gambar 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	9

Laporan skm

Daftar Lampiran

Halaman

1. Kuisioner	18
2. Rangkuman Saran dan Kritik Responden	19
3. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	26

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.

1.1 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 Survei 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.

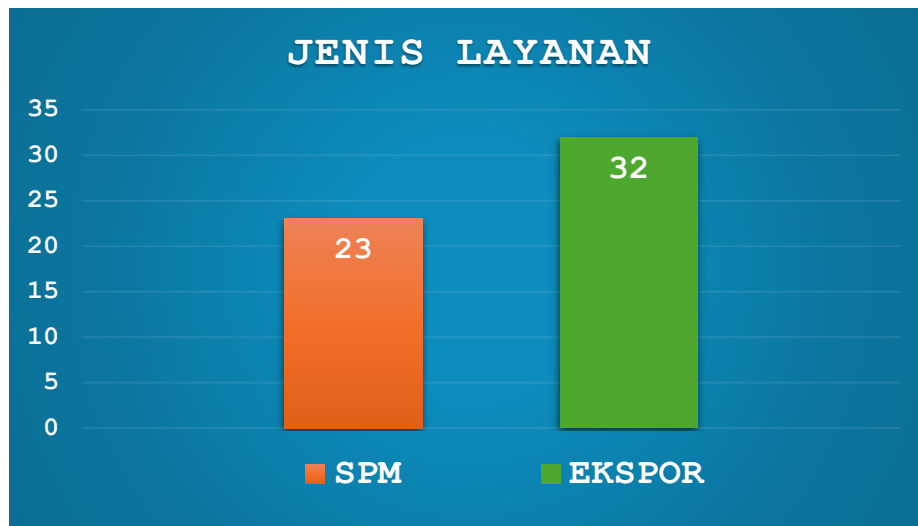
No	Nama / NIP	Pangkat / Golongan	Jabatan
1.	M. Hatta Arisandi, S.St.Pi., M.Si NIP. 19800527200312 1 001	Pembina/IVa	Penanggung jawab
2.	Lutfi Palembang NIP. 19830102 200502 1 001	Pengatur Tk.I/IIId	Ketua
3.	Hilda Madubun, A.Md NIP. 19880814 201111 2001	Penata Muda/ IIIa	Anggota
4.	Siti Aisa Rehalat NIP.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

Susan KKP Balai KIPM Ambon

Data IKM Triwulan 3 2024 Submit

50 Data terakhir Tw 3/2024, 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 Lampung	2024	3	5.00	92.94	35
bkipm	Balai KIPM Balikpapan	2024	3	4.86	99.55	43
bkipm	Stasiun KIPM Bandung	2024	3	4.85	96.58	13
bkipm	Stasiun KIPM Kendari	2024	3	4.86	94.57	44
bkipm	Balai KIPM Tanjung Pinang	2024	3	5.00	93.53	142
bkipm	Stasiun KIPM Tahuna	2024	3	5.00	90.74	24
bkipm	Balai KIPM Jakarta II	2024	3	4.95	96.54	77
bkipm	Balai KIPM Ambon	2024	3	5.00	91.52	55
bkipm	Stasiun KIPM Palangkaraya	2024	3	4.88	93.75	8
bkipm	Stasiun KIPM Batam	2024	3	4.99	97.17	116

Showing 31 to 40 of 136 entries 1 2 3 4 5 6 7 ... 14

Gambar 2. Tampilan SKM Pada Aplikasi SI SUSAN KKP

Survei berupa kuisisioner 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 BPPMHKP Ambon secara terbuka sesuai tingkat kepuasan yang dirasakan. 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 IKM, jumlah responden serta saran dan kritik pengguna layanan, sehingga penyelenggara layanan dapat mengolah data hasil survey kepuasan masyarakat ke dalam bentuk laporan.

Susan KKP Balai KIPM Ambon

Laporan SKM Resume
Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM Triwulan 3 2024 Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 3/2024

Download Data

10 entries per page Search...

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
bkipm	Balai KIPM Ambon	2024	3	Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	23	3.65	3.78	3.65	3.61	3.78	3.78	3.78	3.65	3.70	3.71	92.75
bkipm	Balai KIPM Ambon	2024	3	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 (Eksport)	32	3.59	3.56	3.53	3.72	3.63	3.69	3.66	3.59	3.66	3.62	90.62

Showing 1 to 2 of 2 entries

Susan KKP Balai KIPM Ambon

Laporan SKM Detail
Home / Laporan / Rekapitulasi per Layanan

Data SKM Triwulan 3 2024 Submit

50 Data terakhir Tw 3/2024, 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	3	4.95	94.91	248
bkipm	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	2024	3	4.94	95.37	18
bkipm	Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	2024	3	5.00	75.00	1
bkipm	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	2024	3	4.87	85.54	92
bkipm	Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number)	2024	3	4.85	94.23	13
bkipm	Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (<i>Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products</i>)	2024	3	5.00	97.78	5
bkipm	Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	2024	3	4.92	92.08	60
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 (Eksport)	2024	3	4.92	93.74	1956

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

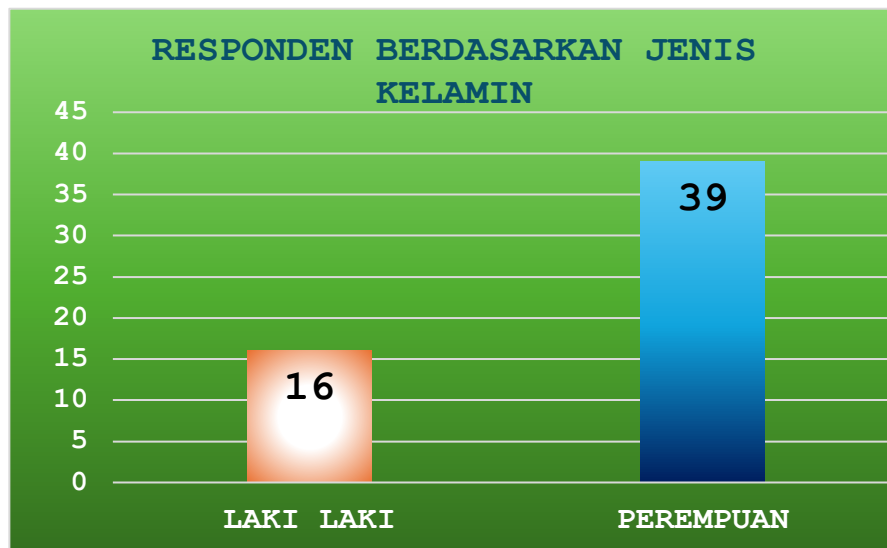
2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden merupakan pengguna layanan yang aktif menerima layanan BPPMHKP Ambon selama Bulan Juli sampai dengan September Tahun 2024 (Triwulan – III) tanpa batasan jumlah responden.

BAB III. Hasil Pengolahan Data SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Responden survei kepuasan masyarakat triwulan III tahun 2024 sebanyak **55** (Lima puluh lima) responden, mengalami penurunan jumlah responden dibanding Triwulan II tahun 2024 sebanyak 92 (Sembilan puluh dua) ini diakibatkan Karena adanya masa transisi/pengalihan kelembagaan yang berpengaruh terhadap nilai IKM. Grafik 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	Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	23	3.65	3.78	3.65	3.61	3.78	3.78	3.78	3.65	3.70	3.71	92.8
2	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)	32	3.59	3.56	3.53	3.72	3.63	3.69	3.66	3.59	3.66	3.62	90.6

Tabel 3. Data Resume SKM untuk Triwulan III tahun 2024

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. Ada jenis layanan pada link survey terkait Penjaminan Penerapan Mutu Terpadu/Hazard Analyis and Critical Control Point (PMMT/HACCP) dan layanan pengujian yang tidak diisi oleh pengguna layanan/Pengguna Jasa/UPI setelah selesai pengisian survey.
2. **Layanan Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)**, dengan 23 (Dua puluh tiga) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,7 untuk nilai SKM sebesar 92,08 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
3. **Penerbitan Sertifikat Ekspor**, dengan 32 (Tiga puluh dua) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,6 untuk nilai SKM sebesar 90.6 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik. BPPMHKP Ambon dalam menyediakan layanan sertifikasi ekspor khusus 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 .

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa Data Resume SKM TW III Tahun 2024, semua responden memilih kategori sangat baik. Ini terlihat dari penilaian yang diberikan terhadap semua jenis layanan untuk interval nilai 3,5 – 3,7 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 3 ini 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 III 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 3 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, ada pengguna jasa/UPI yang tidak mengisi link survey terkait Penjaminan Penerapan Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/HACCP) sesuai dengan aplikasi survey Ini dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini.

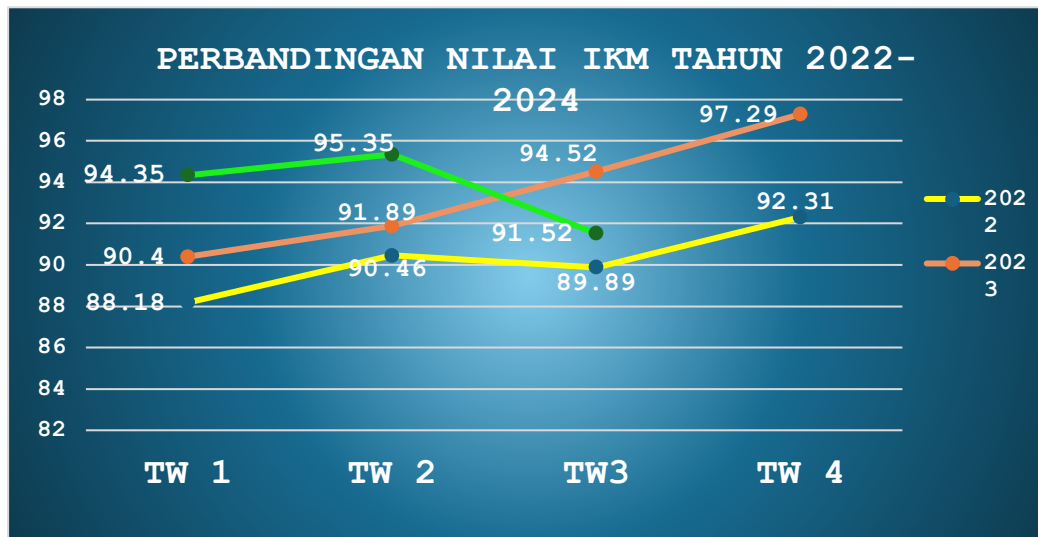
No.	Target Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1.	Sosialisasi secara langsung terhadap Pelaku Usaha yang datang untuk selalu mengisi survey di Aplikasi Survey kepuasan Masyarakat setelah selesai mendapat layanan Layanan.	Penyampaian informasi	Mulai 05 Oktober 2024	Petugas Pelayanan

Tabel 4. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

4.2 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 mendapat nilai Mutu Pelayanan Baik (B) sedangkan di Triwulan ke 2 tahun 2022 sampai 2024 mendapat nilai Mutu Pelayanan Sangat Baik (A), di Triwulan III 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 II 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 awal bulan Juli 2024. Tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini.

No.	Target Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1.	Pemahaman Pelaku Usaha Tentang Layanan JasaPengujian dan Program Penerapan Mutu Terpadu/HACCP	Penyampaian Keputusan Kepala BKIPM No. 48/2024 tentang Standar Pelayanan Publik BKIPM ke pelaku usaha yang berkunjung ke BKIPM Ambon	Mulai 05 Juli 2024	Petugas Pelayanan dan Penanggung
		Sosialisasi Keputusan KepalaBKIPM No. 52/2024 tentang Standar Pelayanan Publik BKIPM pada pelaksanaan sosialisasi/Temu Mitra Pelaku Usaha/Coffee Morning	Mulai 05 Juli 2024	Kepala BPPMHKP Ambon/Ketua Tim Kerja
No.	Target Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
		Share Barcode Keputusan Kepala	Mulai 05 Juli 2024	Petugas Pelayanan

Laporan skm

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 IITahun 2024	Mulai 05 Juli 2024	Penanggung Jawab SKM
3.	Pemahaman Pelaku Usaha terkait penilaian terhadap layanan BPPMHKP Ambon	Penyampaian informasi tentang tutorial kemudahan penggunaan plikasiSI SUSAN KKP (survei kepuasanmasyarakat KKP) kepada pelaku Usaha yangberkunjung keBPPMHKP 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 Juli 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 III Tahun 2024 yang dilaksanakan pada Bulan Juli – September 2024 menggunakan Aplikasi SI SUSAN KKP, diperoleh hasil sebagai berikut;
 - a. Jumlah responden sebanyak 55 (Lima Puluh Lima) orang;
 - b. Layanan Penerbitan Sertifikat Kesehatan Ikan Ekspor memperoleh nilai IKM sebesar 3.6 dengan nilai SKM sebesar 90,6 untuk mutu pelayanan Sangat Baik (A);
 - c. Layanan penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM) memperoleh nilai IKM sebesar 3,7 dengan nilai SKM sebesar 92,08 untuk mutu pelayanan Sangat Baik (A);
 - d. Pelaksanaan layanan publik di BPPMHKP Ambon untuk Triwulan III Tahun 2024 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 91,52 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, 05 Oktober 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 05 Juli 2024 09:00

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

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

Lampiran 2. Rangkuman Saran dan Kritik Responden

Nama Layanan	Jenis Usaha	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	P	L	SMA	swasta	Pelayanan yang diberikan sangat
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	Pelayanan yang di berikan sangat memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	P	L	SMA	swasta	Pelayanan sangat 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	L	SMA	swasta	Semua pelayanan yang di berikan sangat memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	P	L	SMA	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)	P	L	SMA	swasta	Is the best
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	P	L	SMA	swasta	Pelayanan cepat dan memuaskan semoga di pertahankan
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	Prlayanan memuaskan 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	SL	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	SMA	swasta	Di pertahankan dari sisi pelayanannya

Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	P	L	SMA	swasta	Pelayanan yang sudah di berikan sangat memuaskan jadi kalau bisa kedepanya untuk pelayanan harus dipertahakan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	P	L	SMA	swasta	Pelayanannya bagus, petugasramah inti kami selaku pelaku usaha sangat puas atas pelayanan yang di berikan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	P	L	SMA	swasta	pelayanan yang di berikan kami merasa puas
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	P	L	SMA	swasta	Pelayanan yang di berikan sangat memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	P	L	SMA	swasta	Untuk pelayanan bagus
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	P	L	SMA	swasta	Pelayanan sudah sangat bagus
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	Sl	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	Sl	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	Sl	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	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	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	Sl	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	Sl	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	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	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	Sl	swasta	Baik dan memuaskan

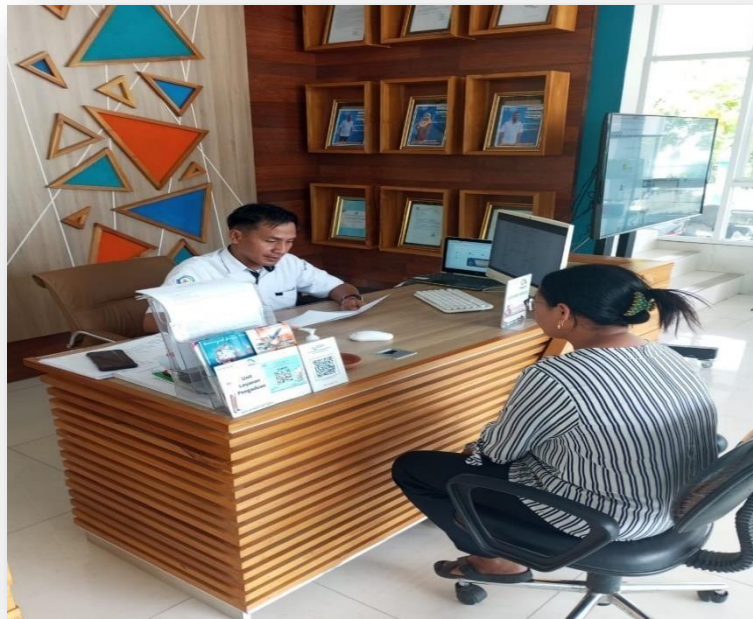
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	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	Sl	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	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	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	Sl	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	Sl	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	Sl	swasta	Baik dan memuaskan

Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	Sl	swasta	Baik dan memuaskan
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	K	P	Sl	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	SL	swasta	Baik dan memuaskan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	K	P	SL	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	SL	swasta	Baik dan memuaskan

Tindak Lanjut Hasil SKM TW 3 Tahun 2024

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



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



Lampiran 4. Tindak Lanjut SKM TW 3

Tersedianya air mineral di ruang pelayanan/customer service
(7 Oktober 2024)



Kantor Induk BPPMHKP Ambon

