



Laporan skm

LAPORAN

**SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT**

**TRIWULAN IV
2024**

Kata Pengantar

BPPMHKP Ambon sangat membutuhkan informasi secara terbuka 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, 06 Januari 2025



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

Ringkasan

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BPPMHKP AMBON PERIODE IV 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 IV Tahun 2024 sebesar **100 %**.
- 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 IV tahun 2024.....	10
4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM	13
5. Tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024	15

Daftar Gambar

	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

Daftar Lampiran

Halaman

1. Kuisioner	18
2. Rangkuman Saran dan Kritik Responden	19
3. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	20

vii

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.

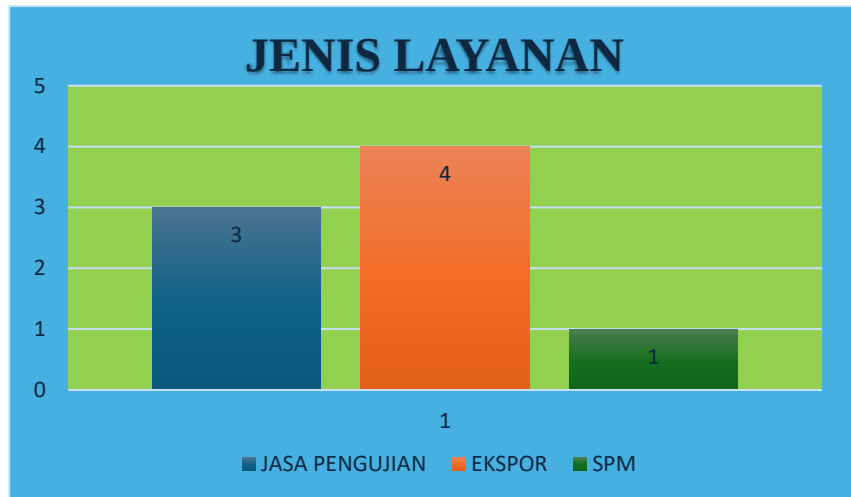
No	Nama / NIP	Pangkat / Golongan	Jabatan
1.	M. Hatta Arisandi, S.St.Pi., M.Si NIP. 19800527200312 1 001	Pembina/IVa	Penanggung jawab
2.	Lutfi Palembang NIP. 19830102 200502 1 001	Pengatur Tk.I/IIId	Ketua
3.	Hilda Madubun, A.Md NIP. 19880814 201111 2001	Penata Muda/ IIIa	Anggota
4.	Siti Aisa Rehalat NIP.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

Laporan SKM Detail
Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Data IKM
50 Data terakhir Tw 4/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel.

Triwulan 4 2024 Submit

Download Data

10 entries per page Search...

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Balai KIPM Ambon	2024	4	5.00	100.00	4
bkipm	Stasiun KIPM Kendari	2024	4	4.86	95.24	35
bkipm	Stasiun KIPM Batam	2024	4	5.00	97.37	19
bkipm	Balai KIPM Tanjung Pinang	2024	4	5.00	96.14	123
bkipm	Stasiun KIPM Tahuna	2024	4	5.00	100.00	4
bkipm	Balai KIPM Jakarta II	2024	4	4.96	92.72	50
brsdrm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	2024	4	4.86	87.67	167
brsdrm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan	2024	4	4.61	91.35	96
brsdrm	Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP	2024	4	4.91	89.05	68
brsdrm	Politeknik Kelautan dan Perikanan Bone	2024	4	4.80	81.11	5

Showing 41 to 50 of 137 entries

1 2 3 4 5 6 7 ... 14

Gambar 2. Tampilan SKM Pada Aplikasi SI SUSAN KKP

Survei berupa kuisioner 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

Dashboard
Mapping Data
Laporan
Data Detail
Rekap per UPP per Unsur
Rekap SKM per Layanan
Rekap SKM per UPP
Rekap SKM per Eselon
Upload Laporan Money
Resume Laporan Money
Download
Profile
Logout

Balai KIPM Ambon

Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Triwulan 4
2024
Submit

Data IKM

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 4/2024

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	4	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
bkipm	Balai KIPM Ambon	2024	4	Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
bkipm	Balai KIPM Ambon	2024	4	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00

Showing 1 to 3 of 3 entries

Download Data

Susan KKP

Dashboard
Mapping Data
Laporan
Data Detail
Rekap per UPP per Unsur
Rekap SKM per Layanan
Rekap SKM per UPP
Rekap SKM per Eselon
Upload Laporan Money
Resume Laporan Money
Download
Profile
Logout

Balai KIPM Ambon

Laporan SKM Detail

Home / Laporan / Rekapitulasi per Layanan

Triwulan 4
2024
Submit

Data SKM

50 Data terakhir Tw 4/2024, 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	4	4.95	96.00	223
bkipm	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	2024	4	5.00	99.54	6
bkipm	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	2024	4	4.85	88.89	41
bkipm	Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number)	2024	4	5.00	99.83	16
bkipm	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	2024	4	5.00	94.91	6
bkipm	Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	2024	4	5.00	100.00	1
bkipm	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	2024	4	5.00	95.68	9
bkipm	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	2024	4	5.00	95.83	6
bkipm	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	2024	4	4.80	92.96	15
bkipm	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	2024	4	4.88	90.90	40

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode IV Tahun 2024 dari Bulan Oktober sampai dengan Desember 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 Oktober sampai dengan Desember Tahun 2024 (Triwulan – IV) tanpa batasan jumlah responden.

BAB III. Hasil Pengolahan Data SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Responden survei kepuasan masyarakat triwulan IV tahun 2024 sebanyak **8** (Delapan) responden, mengalami penurunan jumlah responden dibanding Triwulan III tahun 2024 sebanyak 55 (Limah puluh lima) ini diakibatkan Karena adanya pengurangan jumlah layanan karena peralihan kelembagaan. 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	Jumal Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
1	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
2	Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100

Tabel 3. Data Resume SKM untuk Triwulan IV 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 dari unsur layanan yang diisi, antara lain;

1. Layanan Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air dengan 3 (Tiga) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 4 untuk nilai SKM sebesar 100 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik.
2. **Layanan Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)**, dengan 1 (Satu) 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 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 4 (empat) 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 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 IV Tahun 2024, semua responden memilih kategori sangat baik. Ini terlihat dari penilaian yang diberikan terhadap semua jenis layanan untuk nilai 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 4 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 I Tahun 2025 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 4 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.

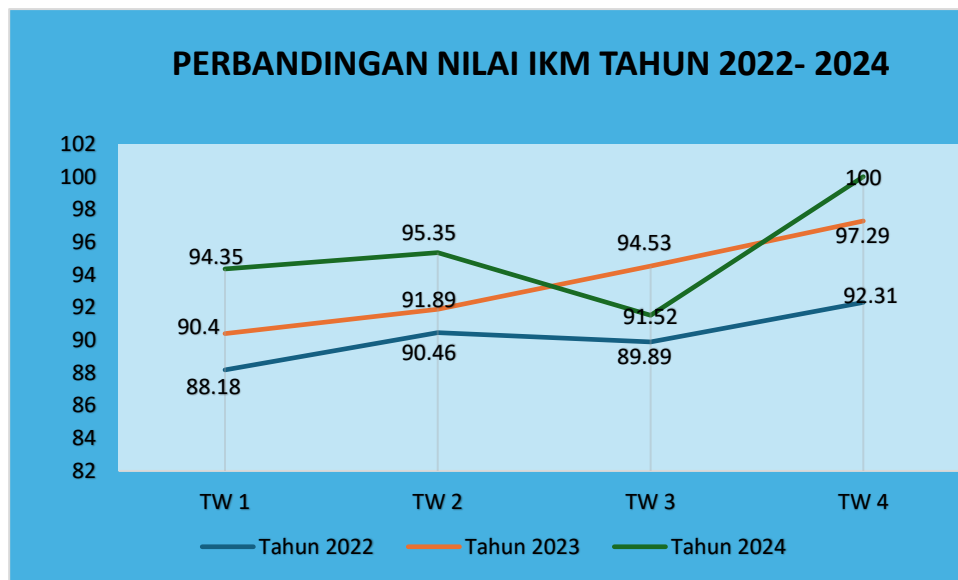
No.	Target Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1.	Sosialisasi secara langsung terhadap Pelaku Usaha yang datang untuk selalu mengisi survey di Aplikasi Survey kepuasan Masyarakat setelah selesai mendapat layanan Layanan.	Penyampaian informasi	Mulai 02 Januari 2025	Petugas Pelayanan

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 IV 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 III 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 Oktober 2024. Tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini.

No.	Target Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1.	Pemahaman Pelaku Usaha Tentang Layanan Jasa Pengujian 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 01 Oktober 2024	Petugas Pelayanan dan Penanggung
		Sosialisasi Keputusan Kepala BKIPM No. 52/2024 tentang Standar Pelayanan Publik BKIPM pada pelaksanaan sosialisasi/Temu Mitra Pelaku Usaha/Coffee Morning	Mulai 01 Oktober 2024	Kepala BPPMHKP Ambon/Ketua Tim Kerja
No.	Target Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
		Share Barcode Keputusan Kepala	Mulai 01 Oktober 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 IV Tahun 2024	Mulai 02 Oktober 2024	Penanggung Jawab SKM
3.	Pemahaman Pelaku Usaha terkait penilaian terhadap layanan BPPMHKP Ambon	Penyampaian informasi tentang tutorial kemudahan penggunaan plikasi SI SUSAN KKP (survei kepuasan masyarakat KKP) kepada pelaku Usaha yang berkunjung 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 07 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 IV Tahun 2024 yang dilaksanakan pada Bulan Oktober – Desember 2024 menggunakan Aplikasi SI SUSAN KKP, diperoleh hasil sebagai berikut;
 - a. Jumlah responden sebanyak 8 (Delapan) orang;
 - b. Layanan Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, memperoleh nilai IKM sebesar 4 untuk nilai SKM sebesar 100 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik
 - c. Layanan Penerbitan Sertifikat Kesehatan Ikan Ekspor memperoleh nilai IKM sebesar 4 dengan nilai SKM sebesar 100 untuk mutu pelayanan Sangat Baik (A);
 - d. Layanan penerbitan Surat Persetujuan Muat (**SPM**) memperoleh nilai IKM sebesar 4 dengan nilai SKM sebesar 100 untuk mutu pelayanan Sangat Baik (A);
 - e. Pelaksanaan layanan publik di BPPMHKP Ambon untuk Triwulan IV Tahun 2024 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 100 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, 06 Oktober 2024

Mengetahui,
Kepala



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

Lampiran 1. Kuisioner

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Ambon

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
- ☐ Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- ☐ Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

Data Responden

Waktu Survey

13-jan-2025 23:56

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
- ☐ Wirasaha Non KKP
- ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

Lampiran 2. Rangkuman Saran dan Kritik Responden

Nama Layanan	Jenis Usaha	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik Saran
Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	25-45	S1	swasta	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	L	25-45	S1	swasta	Pertahankan kualitas pelayanan
Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	25-45	S1	swasta	Tetap pertahankan kualitas pelayanan
Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	25-45	S1	swasta	Pertahankan kualitas pelayanan
Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	P	L	46-60	SMA	swasta	Ramah, tepat waktu, sopandan bersahaja
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	46-60	SMA	swasta	Pelayanan cepat, efisien, ramah, sopan
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	46-60	SMA	swasta	Untuk pelayanan sangat memuaskan sekali

Tindak Lanjut Hasil SKM TW 3 Tahun 2024

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



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



Lampiran 4. Tindak Lanjut SKM TW 4

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



Penyampaian Informasi Nilai IKM Di Media sosial

Facebook

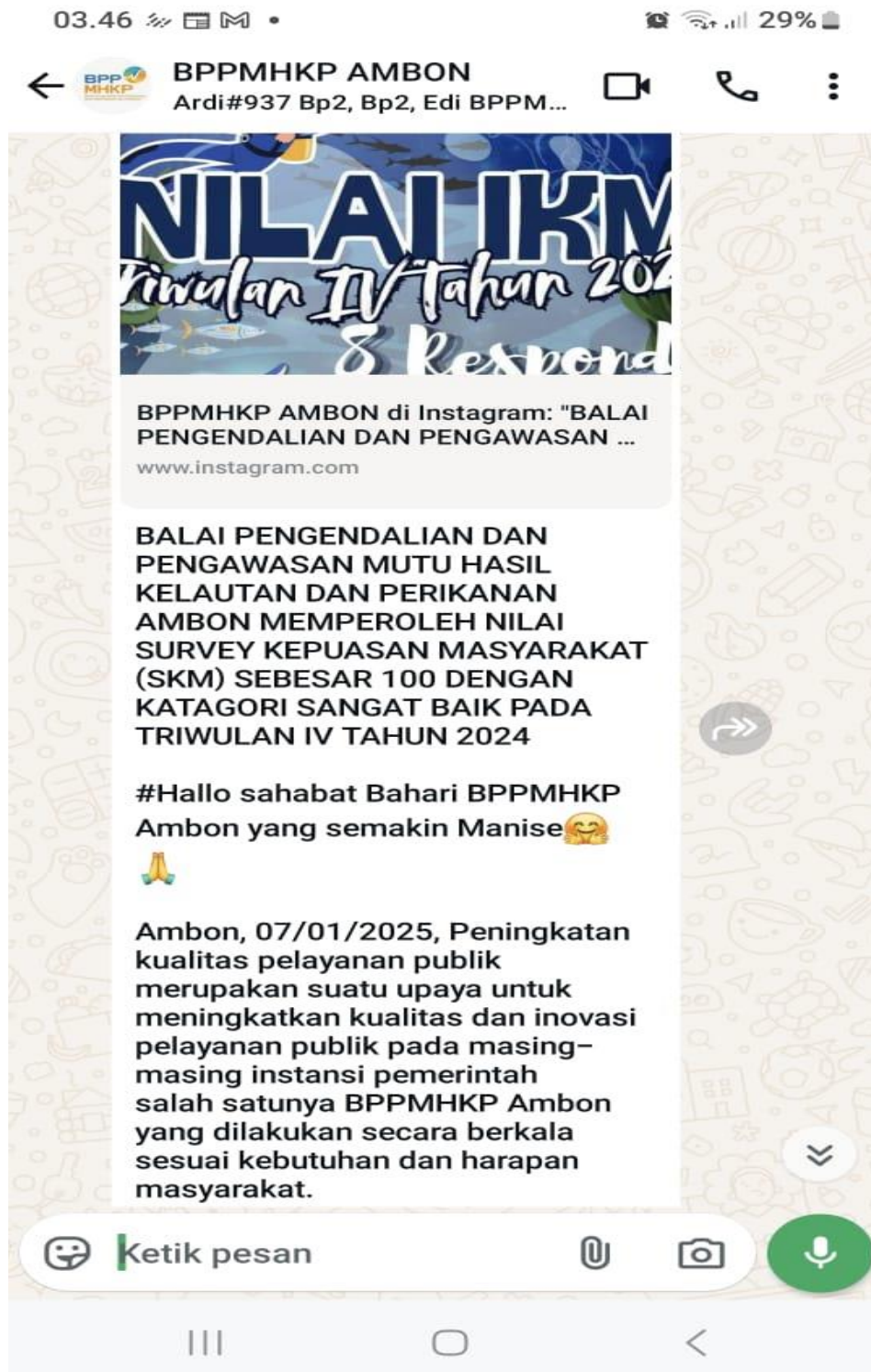


Instagram

Instagram



Whatsapp Group



Kantor Induk BPPMHKP Ambon

