



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

MASYARAKAT

TRIWULAN I
TRIWULAN I

2025
2025



BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN AMBON

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, 09 April 2025
Kepala

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring contains the text 'KEMENTERIAN KELAUTAN, PERIKANAN DAN PERUMAHAN REPUBLIK INDONESIA'. The inner ring contains 'BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN AMBON'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. To the right of the stamp, the text 'Ambon, 09 April 2025' and 'Kepala' is printed.

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

Ringkasan

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BPPMHKP Ambon PERIODE I TAHUN 2025

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

- IndeksKepuasan Masyarakat/Pengguna Jasa terhadap pelayanan BPPMHKP Ambon untuk periode I Tahun 2025 sebesar **96,34 %**.
- 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 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.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
IV. ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13
4.3 Tren Nilai SKM.....	15
V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	
Hasil tindak lanjut SKM periode sebelumnya.....	16
A. Kesimpulan.....	18
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Halaman

1. Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024	3
2. Kategori Mutu Pelayanan.....	9
3. Data Resume SKM untuk Triwulan I tahun 2025.....	10
4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM.....	14
5. Tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024.....	17

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.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	8

Daftar Lampiran

Halaman

1. Kuisisioner.....	21
2. Rangkuman Saran dan Kritik Responden.....	22
3. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	23
4. Layanan Jasa BPPMHKP Ambon TW I 2025.....	26
5. Publikasi Hasil SKM TW I 2025.....	31

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.
4. Keputusan Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 45 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Publik Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil 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 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/2025 tertanggal 2 Januari 2025 tentang tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang beranggotakan antara lain seperti yang tertera pada Tabel 1.

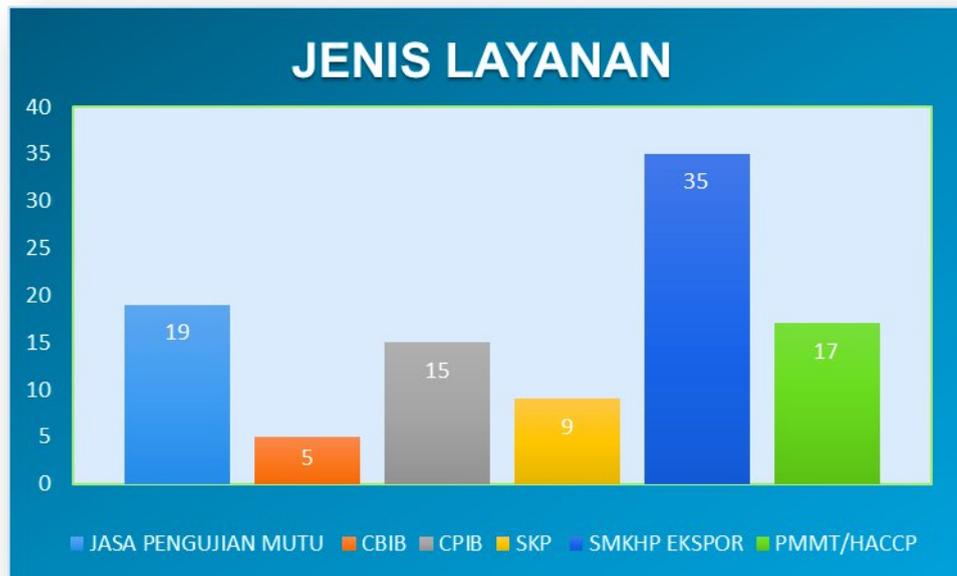
No	Nama / NIP	Pangkat / Golongan	Jabatan
1.	M. Hatta Arisandi, S.St.Pi., M.Si NIP. 19800527200312 1 001	Pembina/IVa	Penanggung jawab
2.	Lutfi Palembang NIP. 19830102 200502 1 001	Pengatur Tk.I/Id	Ketua
3.	Hilda Madubun, A.Md NIP. 19880814 201111 2001	Penata Muda/ Illa	Anggota
4.	Siti Aisa Rehalat NIP.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

Tabel 1. Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025

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 Januari - Maret 2025.



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>

Laporan SKM Detail

50 Data terakhir Tw 1/2025, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

[Download Data](#)

Kd	Nama Layanan	Ket Layanan	Tahun	Tw	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Status
bkpm	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMTI/HACCP)	Kepmen 54/2022	2025	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkpm	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMTI/HACCP)	Kepmen 54/2022	2025	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Aktif
bkpm	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMTI/HACCP)	Kepmen 54/2022	2025	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkpm	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMTI/HACCP)	Kepmen 54/2022	2025	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Aktif
bkpm	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMTI/HACCP)	Kepmen 54/2022	2025	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Aktif
bkpm	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMTI/HACCP)	Kepmen 54/2022	2025	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Aktif
bkpm	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	Kepmen 54/2022	2025	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkpm	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	Kepmen 54/2022	2025	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkpm	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	Kepmen 54/2022	2025	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkpm	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	Kepmen 54/2022	2025	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif
bkpm	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	Kepmen 54/2022	2025	1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	Aktif
bkpm	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	Kepmen 54/2022	2025	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aktif

Gambar 2. Tampilan SKM Pada Aplikasi SI SUSAN KKP

Survei berupa kuisiioner 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 WhatsApp 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.

The screenshot shows the 'Laporan SKM Resume' interface. At the top, it indicates 'Data IKM' for 'Triwulan 1' in '2025'. Below this, there's a 'Download Data' button and a table with 10 entries per page. The table columns include 'Kd', 'Es1', 'Nama UPP', 'Tahun', 'Tipe', 'Nama Layanan', 'Jml Responden', and 10 rating columns (U1-U10), plus 'IKM' and 'SKM' columns.

Kd	Es1	Nama UPP	Tahun	Tipe	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
bkipm	Balai KIPM Ambon	2025	1	Jasa pengujian hama penyakit ikan karsinoma, mutsu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	19	3.84	3.89	3.79	3.84	3.84	3.89	3.89	3.89	3.89	3.89	3.87	96.64
bkipm	Balai KIPM Ambon	2025	1	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	5	4.00	4.00	3.60	4.00	3.80	4.00	3.80	3.80	3.80	3.80	3.87	95.67
bkipm	Balai KIPM Ambon	2025	1	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	1	4.00	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	2025	1	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	15	4.00	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	2025	1	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	9	3.67	3.67	3.67	3.67	3.67	3.67	3.67	3.89	3.67	3.69	3.69	92.28
bkipm	Balai KIPM Ambon	2025	1	Perjaminan kesehatan ikan, mutsu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengelaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	35	4.00	3.91	3.97	3.89	4.00	3.91	3.89	3.97	3.91	3.94	3.94	98.49
bkipm	Balai KIPM Ambon	2025	1	Perjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMM/THACCP)	17	3.65	3.65	3.53	3.53	3.59	3.71	3.59	3.65	3.61	3.61	90.20	

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode I Tahun 2025 dari Bulan Januari sampai dengan Maret 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 Januari sampai dengan Maret Tahun 2025 (Triwulan – I) tanpa batasan jumlah responden.

BAB III. Hasil Pengolahan Data SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Responden survei kepuasan masyarakat triwulan I tahun 2025 sebanyak **101** (Seratus satu) responden, mengalami peningkatan yang signifikan dibanding Triwulan IV tahun 2024 yang hanya sebanyak 8 (Delapan) responden ini diakibatkan adanya reorganisasi kelembagaan dan ketidak konsistennya pengguna jasa dalam mengisi link survey yang sudah disampaikan. 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.

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 sebagaimana tabel 2 dibawah ini.

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

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	UG	IKM	SKM
1	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	19	3.84	3.89	3.789	3.84	3.84	3.89	3.89	3.89	3.89	3.87	96.6
2	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	5	4	4	3.6	4	3.8	4	3.8	3.8	3.8	3.87	96.7
3	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
4	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
5	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	9	3.67	3.67	3.667	3.67	3.67	3.67	3.67	3.89	3.67	3.69	92.3
6	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)	35	4	3.91	3.971	3.89	4	3.91	3.89	3.97	3.91	3.94	98.5
7	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	17	3.65	3.65	3.529	3.53	3.59	3.59	3.71	3.59	3.65	3.61	90.2

Tabel 3. Data Resume SKM untuk Triwulan I tahun 2025

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 mutu dan keamanan hasil perikanan** dengan 19 (Sembilan Belas) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,87 untuk nilai SKM sebesar 96,64 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik.
2. **Layanan Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB)**, dengan 5 (Lima) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,87 untuk nilai SKM sebesar 96,67 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik. BPPMHKP Ambon dalam menyediakan Layanan Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan yang Baik selalu berkomitmen dengan Standar Pelayanan yang memuat waktu layanan dan prosedur dengan jangka waktu 52 hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai.
3. **Layanan Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)**, dengan 15 (Lima belas) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 4, untuk nilai SKM sebesar 100 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik. Dalam menyediakan Layanan, BPPMHKP Ambon Menerbitkan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik selalu mengacu

pada Standar Pelayanan dimana, memuat waktu dan prosedur layanan dengan jangka waktu 10 hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai.

4. **Layanan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)**, dengan 9 (Sembilan) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,69 untuk nilai SKM sebesar 92,28 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik. BPPMHKP Ambon dalam memberikan Layanan Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan selalu berkomitmen dengan Janji Layanan yang memuat waktu layanan dan prosedur sehingga sesuai dengan waktu layanan yang ditetapkan berdasarkan Standar Pelayanan BPPMHKP/Badan Mutu. Jangka waktu Layanan Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan dengan waktu layanan 7 hari kerja terhitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan sesuai.
5. **Layanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan keamanan Hasil Perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)** dengan 35 (Tiga puluh lima) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,94 untuk nilai SKM sebesar 98,49 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik.
6. **Layanan Penjaminan Penerapan Progran Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Crytical Control Point* (PMMT/HACCP)** dengan 17 (Tujuh belas) responden memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,62 untuk nilai SKM sebesar 90,20 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 Standar Pelayanan yang memuat waktu layanan dan prosedur penerbitan HC ekspor

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa Data Resume SKM TW I Tahun 2025, semua responden memilih kategori sangat baik. Ini terlihat dari penilaian yang diberikan terhadap 6 jenis layanan untuk nilai diatas 3,5 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 I ini semua pengguna jasa tidak memberikan kritikan yang sifatnya negatif/tidak baik, Hanya saran yang sifatnya positif dan membangun 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 1 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 keliru dalam pemilihan jenis layanan dimana pengguna jasa memilih layanan Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik sementara BPPMHKP Ambon belum melaksanakan layanan tersebut Rencana tindak lanjut 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.	Penyampaian informasi	Mulai 14 April 2025	Petugas Pelayanan
	Sosialisasi secara langsung layanan BPPMHKP/Badan Mutu/Badan Mutu Maluku yang terbaru/terupdate	Penyampaian informasi	Mulai 14 April 2025	Petugas Pelayanan

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

Laporan skm

Berdasarkan Grafik 1 di atas, terlihat bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan dari tahun 2023 hingga Triwulan 1 Tahun 2025 pada BPPMHKP Ambon. Ditahun 2023 penyelenggaraan layanan berdasarkan hasil nilai SKM dari Triwulan 1 Tahun 2023 sampai Triwulan IV Tahun 2024 mendapat nilai Mutu Pelayanan Sangat Baik (A), di Triwulan I tahun 2025 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 IV 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 Januari 2025. Tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 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 layanan 9 sertifikasi	Penyampaian Keputusan Kepala BPPMHKP/Badan Mutu No. 45/2024 tentang Standar Pelayanan Publik BPPMHKP/Badan Mutu ke pelaku usaha yang berkunjung ke BKIPM Ambon	Mulai 02 Januari 2025	Petugas Pelayanan dan Penanggung
		Share Barcode Keputusan Kepala BKIPM No. 45/2024 tentang Standar Pelayanan Publik BKIPM pada <i>WhattsApp Group</i> Pelayanan BPPMHKP Ambon	Mulai 02 Januari 2025	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 IV Tahun 2024	Mulai 02 Januari 2025	Penanggung Jawab SKM
3.	Pemahaman Pelaku Usaha terkait penilaian terhadap layanan BPPMHKP/Badan Mutu Ambon	Penyampaian informasi tentang tutorial kemudahan penggunaan aplikasi SI SUSAN KKP (Survei Kepuasan Masyarakat KKP) kepada pelaku Usaha yang berkunjung ke BPPMHKP/Badan Mutu Ambon	Mulai 02 Januari 2025	Customer Service, Penanggung Jawab Pelayanan

BAB VI. Kesimpulan

1. Dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat BPPMHKP Ambon terhadap pengguna jasa pada Triwulan I Tahun 2025 yang dilaksanakan pada Bulan Januari – Maret 2025 menggunakan Aplikasi SI SUSAN KKP, diperoleh hasil sebagai berikut;
 - a. Jumlah responden sebanyak 101 (Seratus satu) orang;
 - b. Layanan Jasa pengujian mutu dan keamanan hasil perikanan memperoleh nilai IKM sebesar 3,87 untuk nilai SKM sebesar 96,64 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik;
 - c. Layanan Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB), memperoleh nilai IKM sebesar 3,87 untuk nilai SKM sebesar 96,67 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik;
 - d. Layanan Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB), memperoleh nilai IKM sebesar 4, untuk nilai SKM sebesar 100 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik;
 - e. Layanan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP), memperoleh nilai IKM sebesar 3,69 untuk nilai SKM sebesar 92,28 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik;
 - f. Layanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan keamanan Hasil Perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)

Laporan skm

memperoleh nilai IKM sebesar 3,94 untuk nilai SKM sebesar 98,49 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik;

- g. Penjaminan Penerapan Progran Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Crytical Control Point* (PMMT/HACCP) memperoleh nilai IKM sebesar 3,62 untuk nilai SKM sebesar 90,20 dengan Mutu Layanan A atau kategori Sangat Baik;

2. Evaluasi terhadap hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat segera ditindaklanjuti sehingga peningkatan pelayanan terhadap pelanggan/pengguna jasa segera tercapai dan terlaksana.

Ambon, 09 April 2025

Mengetahui,
Kepala



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

Lampiran 1. Kuisisioner

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Ambon

Data Layanan

Pilih Layanan

- Perjanjian Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number)
- Perjanjian kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengelaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
- Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- Penerbitan Sertifikat Kelulusan Pengolahan
- Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
- Penerbitan Sertifikat Cara Penganganan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembentahan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Bud 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

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
- TNU/POLRI
- Peleku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Penajar / Mahasiswa

Lampiran 2. Rangkuman Saran dan Kritik Responden

Nama Layanan	Jenis Usaha	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik dan Saran
Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	P	P	25-45	S1	swasta	SEMUA SESUAI DENGAN ATURAN YANG BERLAKU
Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	P	25-45	S1	wirusaha	Pelayanan sangat baik, memberikan segala kemudahan dan sangat membantu unit pengolahan dalam bertumbuh
Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	L	25-45	S1	P.UKPP	Terus berkembang utk kemajuan perikanan Indonesia jaya
Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	P	<25	S1	swasta	Tidak ada saran
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	K	P	25-45	S1	swasta	Semoga pelayanan makin ditingkatkan lagi
Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	25-45	S1	swasta	pelayanan sudah sangat baik/prima, mohon dipertahankan
keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik	K	L	25-45	S1	swasta	Keseluruhan kualitas pelayanan sudah sangat baik, mohon di pertahankan
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	K	P	25-45	S1	swasta	semoga pelayanan makin ditingkatkan lagi
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran	K	L	46-60	S1	swasta	Jgn keseringan survei
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	K	P	25-45	S1	swasta	semoga pelayanannya semakin ditingkatkan lagi
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	K	P	25-45	S1	swasta	semoga semakin ditingkatkan lagi pelayanannya
keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	P	L	46-60	SMA	swasta	Pelayanan cepat 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)	P	L	46-60	SMA	swasta	Pelayanan memuaskan dan cepat
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	K	P	25-45	S1	swasta	SEMOGA PELAYANAN YANG BAIK INI TETAP BAIK DAN MAKIN BAIK
Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	P	L	>60	SMA	swasta	Perayanan petugas sangat baik dan membantu kepada kami.
Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	P	46-60	S1	swasta	Teruslah berinovasi dan menjadi yg terbaik
Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	P	L	>60	SMA	swasta	Petugas sangat bantu, baik dan mudah buat kami.
Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	K	L	25-45	S1	P.UKPP	Sudah sangat baik, responsif dan tanggap.
Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	P	P	25-45	SMA	swasta	Sudah sangat membantu perusahaan untuk melakukan perpanjangan surat2
Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	K	L	25-45	S2	swasta	Petugas solutif komunikatif dan profesional, Terima kasih
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	K	L	25-45	S2	swasta	Petugas komunikatif, solutif dan profesional
Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	P	25-45	S1	swasta	Teruslah memberi pelayanan yg terbaik
Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	25-45	S1	swasta	semua sudah sangat baik, mohon dipertahankan dan ditingkatkan
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	L	25-45	S1	swasta	Keseluruhan Pelayanan sdh sangat baik, mohon dipertahankan dan tentunya ditingkatkan
Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	K	L	25-45	S1	swasta	Pertahankan kualitas pelayanan
Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	K	L	25-45	S2	swasta	Cepat, komunikatif, solutif
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	K	L	25-45	S2	swasta	Cepat, komunikatif, solutif
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	K	P	25-45	S1	swasta	Semakin sukses ke depan
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	K	P	25-45	SMA	swasta	Semakin lebih maju dan sukses

Lampiran 3. Tindak Lanjut SKM Priode Sebelumnya

Tindak Lanjut Hasil SKM TW IV Tahun 2025

Penyampaian Informasi
Kepada Pengguna Jasa Yang Berkunjung terkait Pemilihan
Jenis Layanan di Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat
(02 Januari 2025)



**Penyampaian Informasi
Kepada Pengguna Jasa Yang Berkunjung terkait
Aplikasi SI SUSAN (Survei Kepuasan Masyarakat) KKP
(03 Januari 2025)**



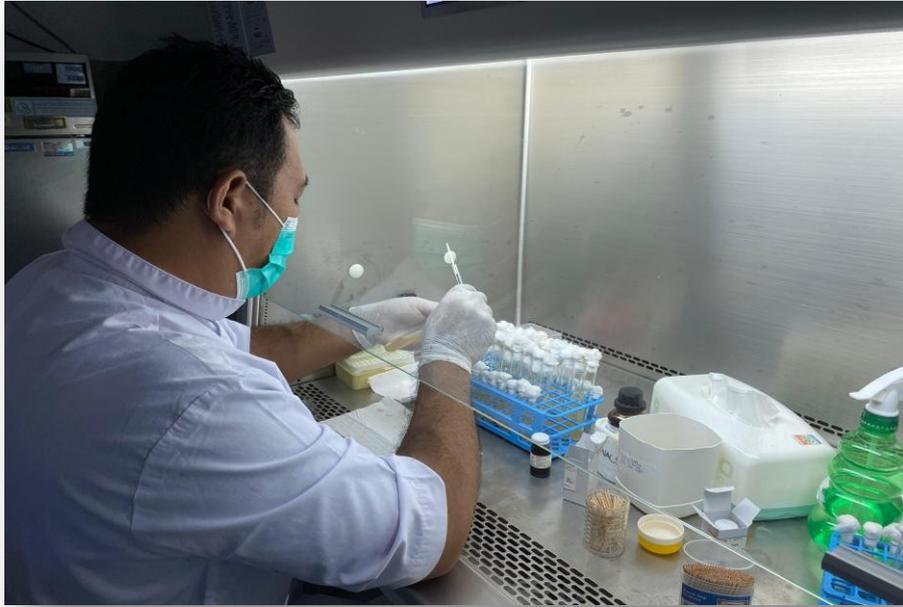
Laporan skm

**Tersedianya air mineral di ruang pelayanan/
customer service(03 Januari 2025)**



Lampiran 4. Layanan Jasa BPPMHKP Ambon TW I 2025

Layanan Jasa Pengujian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan



Layanan Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB)



• Inspeksi CBIB
• Waktu: 10.55



Inspeksi SCBIB KJA PT. Rajawali Laut Timur

14 Februari 2025



BPP
MHKP

BerAKHLAK
Berprestasi, Berkeadilan, Berbudaya, Berkebhinekaan



• Inspeksi CBIB

- Waktu: 11:03
- Tanggal: 14-02-2025 Jumat
- Lokasi: 96C3+476
- Azimut: 98° 40'
- Koordinat: 3 629668 S 125 243504

• Suhu: 27°C
• Waktu & Lokasi divalidasi oleh Marki

Marki
waktu asli

Layanan Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)

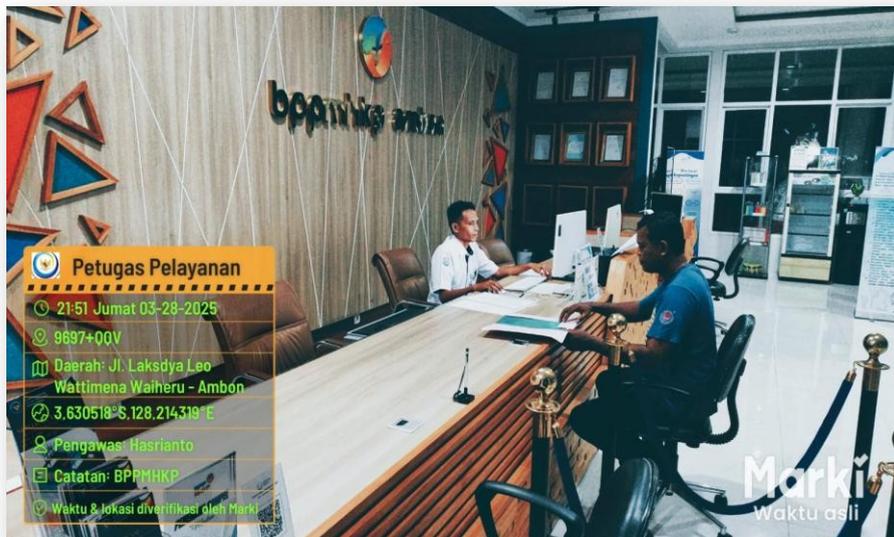


Layanan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)



Laporan skm

Layanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan keamanan Hasil Perikanan
(*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari
wilayah Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)



Layanan Penjaminan Penerapan Progran Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Crytical Control Point (PMMT/HACCP)



Lampiran 5 . Publikas Hasil SKM TW 1 2025

Penyampaian Informasi Nilai IKM Di Media sosial

Facebook

The image shows a Facebook post from the official page of BKIPM Ambon. The post features a large graphic with the following text: 'Nilai IKM TRIWULAN I TAHUN 2025' in white and red, '96,34' in large red numbers, and 'Sangat Baik' in a blue box. Below the graphic, it says '101 | Responden' and 'BADAN MUTU KKP MALUKU'. The post text reads: 'BADAN MUTU KKP MALUKU MEMPEROLEH NILAI INDEKS KEPuasan MASYARAKAT (IKM) SEBESAR 96.34 DENGAN KATEGORI SANGAT BAIK PADA TRIWULAN I TAHUN 2025'. It includes a hashtag #Halo_sahabat_Bahari_Badan_Mutu_KKP_MALUKU and a detailed paragraph explaining the importance of public service quality and the goal of the SKM (Service Quality Measurement) process. The post also lists several social media handles and hashtags like #PanganBiru, #2025KKPRiseTogether, #EkonomiBiruUntukIndonesiaEmas, and #saktiwayutreggono. The Facebook interface shows the post was made on April 11, 2025, at 21:13.

INSTAGRAM

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

EKONOMI BIRU UNTUK INDONESIA MAJU

KKP 08

Nilai IKM
TRIWULAN I TAHUN 2025

96,34
Sangat Baik

101 | Responden

BADAN MUTU KKP MALUKU

badanmutokpp_maluku • Ikuti

badanmutokpp_maluku BADAN MUTU KKP MALUKU MEMPEROLEH NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEBESAR 96,34 DENGAN KATEGORI SANGAT BAIK PADA TRIWULAN I TAHUN 2025

#Hallo sahabat Bahari! Badan Mutu KKP MALUKU yang semakin Manise 🙌

Ambon, 11/04/2025, Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah salah satunya Badan Mutu KKP Maluku yang dilakukan secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Disamping itu, peningkatan kualitas

7 suka
2 hari yang lalu

Masuk untuk menyukai atau mengomentari.

Whatsapp Group



Laporan skm

Kantor BPPMHKP Ambon

