

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN PALEMBANG
TRIWULAN I TAHUN 2026



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
 5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
-

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP Stasiun pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang adalah tim yang telah ditetapkan oleh UPP Stasiun PPMHKP Palembang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/26> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang dalam kurun waktu Triwulan I tahun 2026 adalah sebanyak 29 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 29 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 29 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	18	62%
		Perempuan	11	38%
2	Usia	Dibawah 25	4	14%
		25-45	24	83%
		46-60	1	3%
3	Pendidikan	S1	19	66%
		D3	6	21%
		SMA	4	14%
4	Pekerjaan	Pelaku Usaha KKP	3	10%
		Pegawai Swasta	12	41%
		Wirausaha	2	7%
		ASN	12	41%
5	Jenis Layanan	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	14	48%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	6	21%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	7	24%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	3%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	1	3%

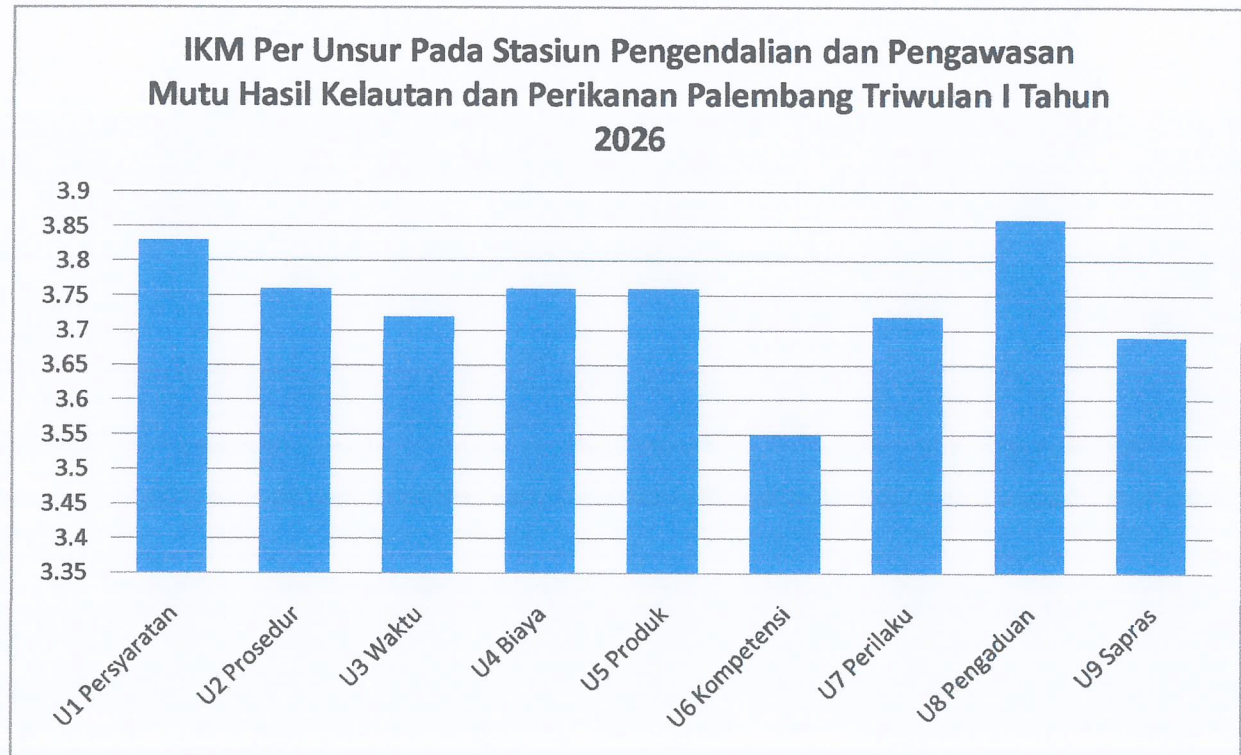
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,83	3,76	3,72	3,76	3,76	3,55	3,72	3,86	3,69
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,49 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Kompetensi Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,55. Selanjutnya Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,69 adalah nilai terendah kedua dan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,72 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,86. Selanjutnya Persyaratan Layanan mendapatkan nilai 3,83 adalah nilai tertinggi kedua dan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,76 adalah nilai tertinggi ketiga.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan yang menjadi perhatian. Adapun saran/masukan yang masuk berupa ucapan terima kasih atas pelayanan yang sudah bagus dan ucapan kepuasan terhadap layanan yang diberikan sudah sangat baik.

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengadakan *breafing* pagi setiap hari senin kepada petugas pelayanan.
- Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Sehingga diperlukan pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam memberikan layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

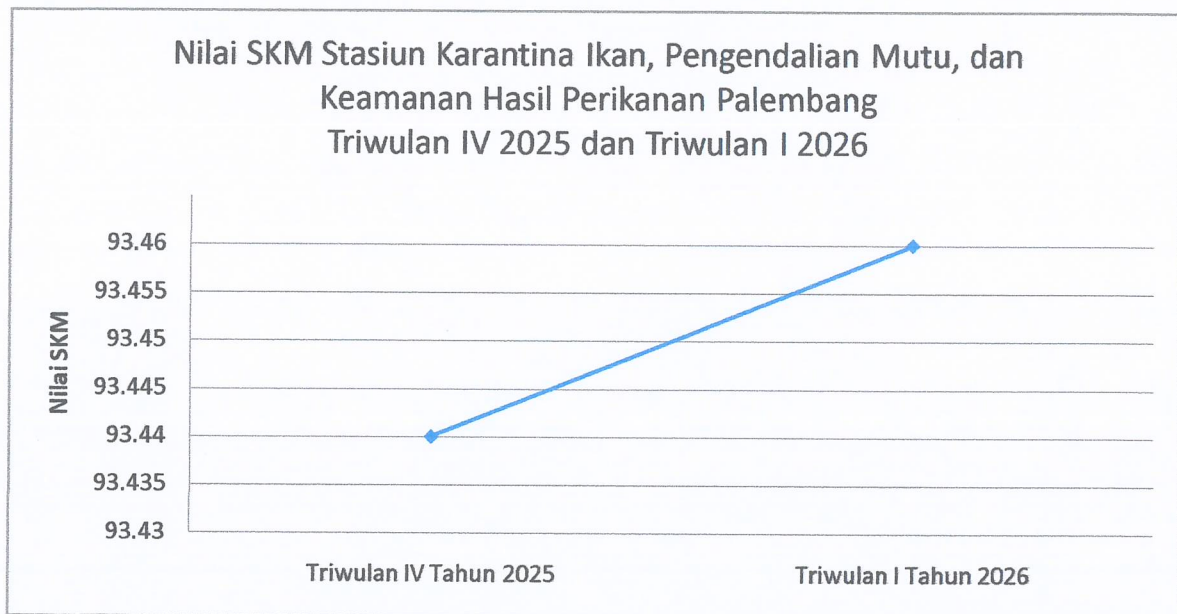
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang pada minggu ketiga bulan April 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Kompetensi Pelayanan	Breafing setiap senin pagi bagi petugas pelayanan terkait jaringan internet, aplikasi SIAPMUTU dan kecepatan pelayanan	√			Ketua Dukungan Manajerial
2	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana di ruang pelayanan	√			Ketua Dukungan Manajerial
3	Waktu Penyelesaian	Pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan	√			Ketua Dukungan Manajerial

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode Triwulan IV Tahun 2025 sampai Triwulan I Tahun 2026 pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Palembang.

BAB V

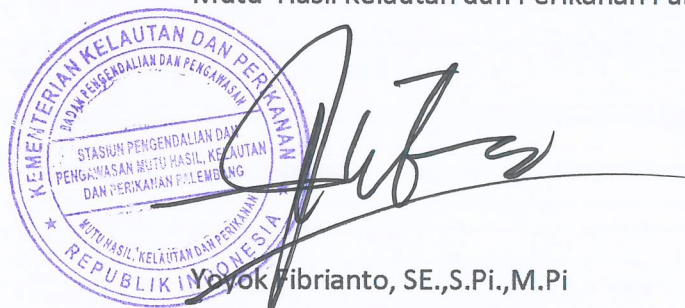
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.49. Kemudian nilai SKM Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan IV Tahun 2025 hingga Triwulan I Tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Waktu Penyelesaian
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Penanganan Pengaduan, Persyaratan Pelayana dan Prosedur Pelayanan

Palembang, 01 April 2026

Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang



Yoyok Fibrianto, SE.,S.Pi.,M.Pi

NIP 19740225200121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layanan

REK: Layanan

Pengukuran Pemenuhan Program Manajemen Risiko Terhadap Mekanisme Analisis and Critical Control Point (PMMA/ HACCP)
 Pengukuran kesesuaian RUM, mutu dan kuantitas hasil pelayanan sesuai *Customer for Risk and Safety Product* untuk pengembangan produk pangan berbasis kearifan lokal Indonesia (*Keper*)
 Jasa pengujian mutu pangan dan kuantitas, mutu dan kuantitas hasil produksi, serta kualitas air
 Penerbitan sertifikat kepatuhan pengaliran
 Penerbitan Sertifikat Keperluan Bermanfaat
 Penerbitan Sertifikat Cara Pengaliran RUM yang baik
 Penerbitan Sertifikat Cara Pengaliran RUM yang baik
 Penerbitan Sertifikat Cara Pengaliran RUM yang baik
 Penerbitan Sertifikat Cara Pengaliran RUM yang baik
 Penerbitan Sertifikat Cara Pengaliran RUM yang baik
 Penerbitan Sertifikat Cara Pengaliran RUM yang baik

Data Responden

Waktu Survey: 19-Feb-2025 13:10

Nama:

Jenis Usaha:

Jenis Kelamin/Gender:

Usia:

Pendidikan:

Pekerjaan:

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diamanatkan?
 (Apakah kemudahan dalam pengaliran dapat memenuhi persyaratan pelayanan Sertifikat PMMA/HACCP yang bersumber dari RUM?)

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

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

Sangat mudah
 Mudah
 Kurang mudah
 Tidak mudah

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

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

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

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

Sangat cepat
 Cepat
 Kurang cepat
 Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

Sangat mudah
 Mudah
 Kurang mudah
 Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia melalui pengaduan/konsultasi/pengaduan/konsultasi?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **keamanan data** aplikasi sistem layanan?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (lengkap, keterampilan dan penampilannya)?

Klik dan Survei *** Harus diisi minimal 3 kata**

Submit
 * Petugas akan lebih siap untuk melayani pelanggan jika diisi

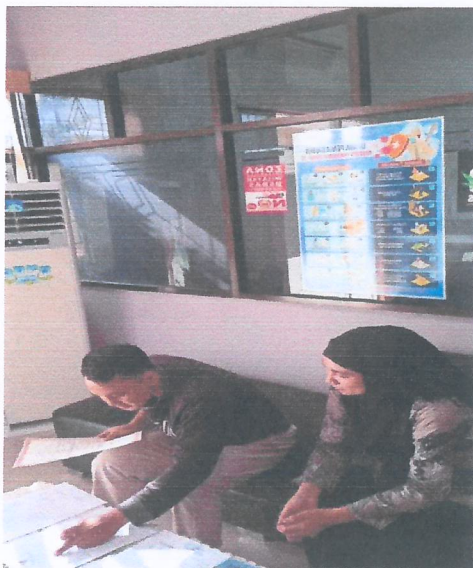
2. Hasil Pengolahan Data SKM

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS	NRR PER JENIS
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	D3	pns	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Sangat baik dan cepat	97.22	90.48
2	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	4	cepat dalam pelayanan	94.44	
3	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	P	25-45	S1	pns	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Semoga pelayanan dapat	88.89	
4	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	S1	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin maju	100.00	
5	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	D3	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik, cepat dan jelas	100.00	
6	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus Maju BPPMHKP	100.00	
7	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	P	25-45	S1	pns	3	4	4	4	3	3	3	4	3	untuk lebih baik lagi	86.11	
8	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	S1	pns	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Sertifikasi dilaksanakan	91.67	
9	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	S1	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin baik dalam	100.00	
10	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	D3	pns	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Saya sangat puas dengan	77.78	
11	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Selalu kerja sama yg baik dan	72.22	97.22
12	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	S1	pns	4	3	4	4	4	3	3	3	3	Supaya lebih bagus dan baik	86.11	
13	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	P	25-45	S1	pns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanannya sudah baik.	75.00	
14	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	S1	pns	4	4	4	4	4	3	4	4	4	sangat mudah dan cepat	97.22	
15	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	membimbing dan membina	100.00	
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	L	25-45	S1	swasta	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Respon pelayanannya cepat	86.11	
17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	P	<25	D3	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tetap semangat ok	97.22	
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	L	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan	100.00	
19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	L	25-45	D3	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanannya cepat sekali	100.00	
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat bagus	100.00	
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Sudah sesuai dan baik	94.44	
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sesuai dan berjalan	100.00	
23	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	46-60	S1	pns	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanannya cepat dan mudah	97.22	97.22
24	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu	P	25-45	S1	P.UKPP	4	4	3	4	4	3	4	4	4	keren banget pelayanannya	94.44	94.91
25	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu	P	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus dan sesuai	100.00	
26	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Sangat baik, memberikan	80.56	
27	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu	P	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Telah dilaksanakan dengan	100.00	
28	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu	P	<25	S1	swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4	Telah baik dilaksanakan	94.44	
29	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik. Terimakasih	100.00	
30	JUMLAH NILAI PER-UNSUR					111	109	108	109	109	103	108	112	107			
31	RATA-RATA PER-UNSUR					3.83	3.76	3.72	3.76	3.76	3.55	3.72	3.86	3.69			
32	NILAI INDEKS PER-UNSUR					0.43	0.42	0.41	0.42	0.42	0.39	0.41	0.43	0.41	SANGAT BAIK	93.49	
33	NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT																

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	18	62%
		Perempuan	11	38%
2	Usia	Dibawah 25	4	14%
		25-45	24	83%
		46-60	1	3%
3	Pendidikan	S1	19	66%
		D3	6	21%
		SMA	4	14%
4	Pekerjaan	Pelaku Usaha KKP	3	10%
		Pegawai Swasta	12	41%
		Wirausaha	2	7%
		ASN	12	41%
5	Jenis Layanan	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	14	48%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu	6	21%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	7	24%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	3%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	1	3%

4	NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
5			INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
6	U1	Persyaratan	95.69	A	Sangat Baik
7	U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	93.97	A	Sangat Baik
8	U3	Waktu Penyelesaian	93.10	A	Sangat Baik
9	U4	Biaya/Tarif	93.97	A	Sangat Baik
10	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93.97	A	Sangat Baik
11	U6	Kompetensi Pelayanan	88.79	A	Sangat Baik
12	U7	Perilaku Pelaksana	93.10	A	Sangat Baik
13	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	96.55	A	Sangat Baik
14	U9	Sarana dan Prasarana	92.24	A	Sangat Baik
15					
16					
17	NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
18	1	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
19	2	2,6000 - 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
20	3	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
21	4	3,5324 - 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan IV Tahun 2025



**Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan
dan Perikanan Palembang**

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Kelautan dan Perikanan

2026

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang periode Triwulan IV tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.84	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.84	A
3	Waktu Penyelesaian	3.68	A
4	Biaya/Tarif	3.76	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.64	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.56	A
7	Perilaku Pelaksana	3.76	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.80	A
9	Sarana dan Prasarana	3.76	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah.

Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I 2026)			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	
1	Kompetensi Pelayanan	Breafing setiap senin pagi bagi petugas pelayanan terkait jaringan internet, aplikasi SIAPMUTU dan kecepatan pelayanan	√			Ketua Dukungan Manajerial
2	Produk Layanan	Publikasi Produk Layanan melalui media sosial	√			Ketua Dukungan Manajerial
3	Waktu Penyelesaian	Pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan	√			Ketua Dukungan Manajerial

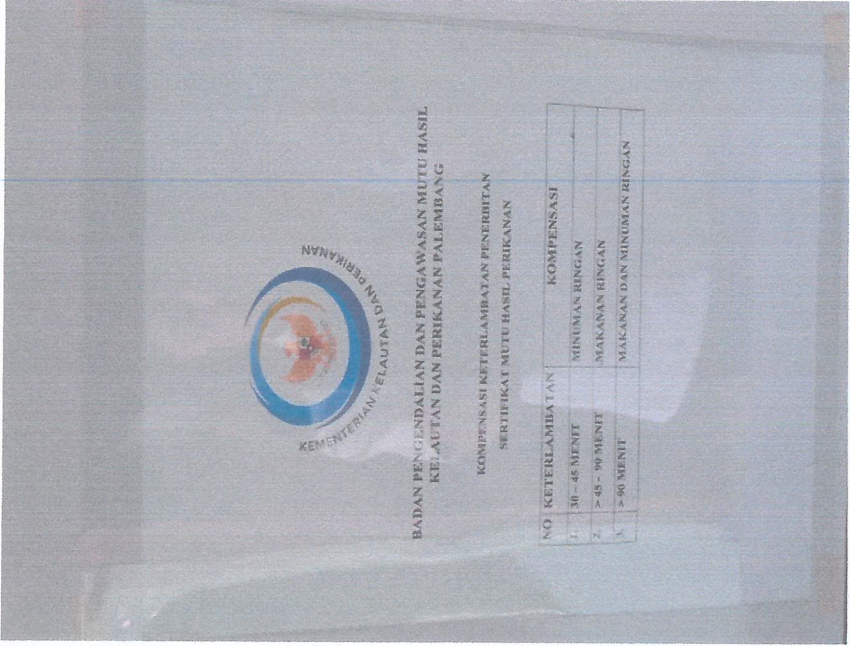
BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Breafing setiap senin pagi bagi petugas pelayanan terkait jaringan internet, aplikasi SIAPMUTU dan kecepatan pelayanan	Sudah	Melakukan Breafing setiap senin pagi bagi petugas pelayanan terkait jaringan internet, aplikasi SIAPMUTU dan kecepatan pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2	Publikasi Produk Layanan melalui media sosial	Sudah	Melakukan publikasi produk layanan melalui media sosial	 	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
---	---	-------	---	--	-------------------------------------

3	Pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan	Sudah	Melakukan Pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
---	---	-------	---	---	-------------------------------------

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

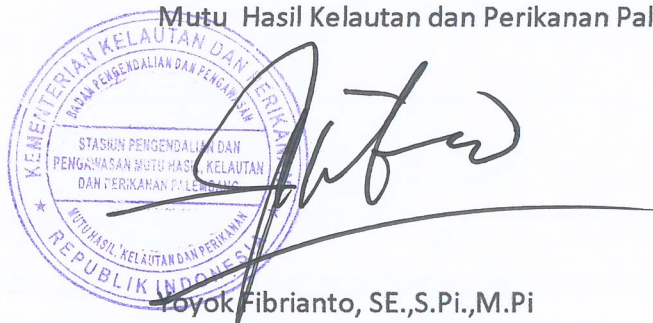
1. Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Breafing setiap senin pagi bagi petugas pelayanan terkait jaringan internet, aplikasi SIAPMUTU dan kecepatan pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA Kantor Stasiun PPMHKP Palembang terkait kompetensi petugas pelayanan	<3 bulan	Ketua Dukungan Manajerial	-
2	Publikasi Produk Layanan melalui media sosial kecepatan pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap	<3 bulan	Ketua Dukungan Manajerial	Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang

		muka terkait persyaratan pelayanan			
3	Pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait Pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan	<3 bulan	Ketua Dukungan Manajerial	Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang

Palembang, 01 April 2026

Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang



Toyok Fibrianto, SE.,S.Pi.,M.Pi

NIP 19740225200121001