



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

EKONOMI BIRU Blue Economy
INDONESIA EMAS

Kkp
2026

pancasila

08
PONTIANAK

BPP
MHKP

LAPORAN SKM

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II TAHUN 2026



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
PONTIANAK



08:26
WhatsApp
KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN PERIKANAN

1

Nama LPT
Pilih

Tanggal
21 Maret 2025

Menyampaikan hasil upaya monitoring pelayanan dan mutu, karena hal ini merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan.

Selamat dan sukses untuk semua pihak yang terlibat dalam kegiatan ini.

No	UNSUR SKM	NILAI		
1	Apakah informasi informasi/organisasi dapat membantu pelayanan yang terdapat di lokasi kerja kami	Tidak Paham ☐	Kurang Paham ☐	Paham ☐
2	Apakah informasi...	Tidak Paham ☐	Kurang Paham ☐	Paham ☐



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas perkenan dan karuniaNya, maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui e-survey yang selanjutnya diolah untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM merupakan tolok ukur kualitas pelayanan yang dinyatakan dalam bentuk angka berdasarkan persepsi dan penilaian masyarakat. Selanjutnya dari nilai tersebut dijadikan dasar tindakan perbaikan maupun peningkatan dan inovasi dalam pelaksanaan kegiatan layanan yang berkelanjutan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan terlibat dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi publik. Masukan serta saran kami harapkan guna peningkatan kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang.

Pontianak, 20 Juli 2026

Kepala Stasiun PPMHKP Pontianak



Slamet Andriyanto, S.Si., M.Si

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tatanan baru masyarakat global dihadapkan pada harapan dan tantangan yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Stasiun PPMHKP Pontianak berkomitmen untuk terus berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada seluruh stakeholder, hal ini telah tertuang

dalam Klausul 9.1.2 tentang Kepuasan Pelanggan sebagai bagian dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang didapatkan dari unit pelayanan publik. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan MenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM menurut Pasal 20-39 Undang-Undang Nomor 25. Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik merupakan bentuk kerjasama antara Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya, dimana sesuai dengan Pasal 1 PERMENPAN dilaksanakan minimal setiap setahun sekali dan wajib dipublikasikan.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- e. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang

Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3. Pengertian Umum

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
- k. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparaturnya pelayanan Stasiun PPMHKP Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. Selain hal tersebut secara spesifik survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat dan mendengarkan kebutuhan pengguna layanan Stasiun PPMHKP Pontianak sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sertifikasi produk perikanan.
- 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Stasiun PPMHKP Pontianak sebagai unit pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sertifikasi produk perikanan.

Pada sisi lain, tujuan utama survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertifikasi di Stasiun PPMHKP Pontianak adalah untuk mengetahui kinerja Stasiun PPMHKP Pontianak dengan melihat kategori:

- 1) Nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan produk perikanan di Stasiun PPMHKP Pontianak.
- 2) Nilai interval mutu pelayanan sertifikasi produk perikanan di Stasiun PPMHKP Pontianak.
- 3) Nilai interval konversi pelayanan sertifikasi produk perikanan di Stasiun PPMHKP Pontianak.

4) Mutu pelayanan sertifikasi produk perikanan di Stasiun PPMHKP Pontianak.

Selain itu, tujuan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertifikasi produk perikanan di Stasiun PPMHKP Pontianak ditujukan untuk melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada pelayanan sertifikasi produk perikanan di Stasiun PPMHKP Pontianak yang dibawah nilai mutu pelayanan pada setiap unsur kepuasan masyarakat. Secara khusus, tujuan survei kepuasan masyarakat di Stasiun PPMHKP Pontianak meliputi:

1.5. Manfaat

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain adalah:

- a. Mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan Stasiun PPMHKP Pontianak secara periodik.
- b. Sebagai bentuk partisipatif aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan dan penetapan standar pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak.

1.6. Hasil yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Kegiatan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 dilakukan oleh Stasiun PPMHKP Pontianak dengan jumlah responden sebanyak **74 orang**. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2.2. Metode Pengolahan Data

Pengumpulan data dilakukan secara online melalui aplikasi SUSAN KKP (Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan). Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times \text{Nilai Penimbang}$$

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data bersumber dari pengguna jasa yang ada dalam wilayah kerja Stasiun PPMHKP Pontianak yang meliputi Kota Pontianak, Kabupaten Kubu Raya, Kota Singkawang, Kabupaten Ketapang, Kabupaten Kayong Utara, Kabupaten Mempawah, dan Kabupaten Landak.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2026 ini dimulai pada Bulan April 2026. Waktu pelaksanaan Survei dimulai pada tanggal 1 April 2026 sampai dengan 30 Juni 2026. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	April Minggu I 2026
2	Pengumpulan Data / Survei SKM	April Minggu I s.d. Juni Minggu IV 2026
3	Analisa Data	Juni Minggu I 2026
4	Pelaporan dan Publikasi	Juni Minggu I 2026

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengguna jasa aktif yang melakukan kegiatan sertifikasi dan pengguna jasa lainnya yang ada pada Stasiun PPMHKP Pontianak

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **74** orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

3.1.1 Jenis Usaha

No	Jenis Usaha	Jumlah Responden	Presentasae
1	Perseorangan	73	98,65 %
2	Korporasi	1	01,35 %
Total		74	100 %

Tabel 2. Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Usaha

3.1.2 Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentasae
1	Laki - Laki	65	87,84 %
2	Perempuan	9	12,16 %
Total		74	100 %

Tabel 3. Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.1.3 Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Presentasae
1	< 25 Tahun	0	00,00 %
2	25 s/d 45 Tahun	37	50,00 %
3	46 s/d 60 Tahun	37	50,00 %
4	> 60 Tahun	0	00,00 %
Total		74	100 %

Tabel 4. Kriteria Responden Berdasarkan Usia

3.1.4 Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Presentasae
1	SD	0	00,00 %
2	SMP	0	00,00%
3	SMA	66	89,19%
4	D3	0	00,00 %
5	S1	8	10,81%
6	S2	0	00,00%
7	S3	0	00,00%
Total		74	100 %

Tabel 5. Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan

3.1.5 Pekerjaan

No	Usia	Jumlah Responden	Presentasae
1	ASN	0	00,00 %
2	TNI/POLRI	0	00,00%
3	Pelaku Usaha KKP	29	39,19%
4	Pegawai Swasta	45	60,81%
5	Wirausaha Non KKP	0	00,00%
6	Pelajar/Mahasiswa	0	00,00%
Total		74	100 %

Tabel 6. Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Nilai Survey kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM	Respon den
Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,90	3,89	3,90	3,90	3,95	71

Jasa Pengujian	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,50	3,50	3,50	3,50	3,72	2
Penjaminan PMMT/HACCP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1

Tabel 7. Nilai SKM Per Jenis Layanan

b. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA TW I 2026	NILAI RATA RATA TW II 2026	Naik / Turun
U1	Persyaratan Layanan	3,96	4,00	↑ 0,04
U2	Kemudahan Prosedur	3,96	4,00	↑ 0,04
U3	Waktu Penyelesaian	3,96	3,99	↑ 0,02
U4	Kesesuaian Biaya	3,98	4,00	↑ 0,02
U5	Kesesuaian Produk	3,98	4,00	↑ 0,02
U6	Kecepatan Respon Aplikasi	3,79	3,89	↑ 0,10
U7	Kemudahan Fitur Aplikasi	3,77	3,88	↑ 0,11
U8	Kualitas Isi Aplikasi	3,79	3,89	↑ 0,10
U9	Layanan Konsultasi	3,79	3,89	↑ 0,10
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		97,22	98,72	↑ 1,50
Mutu Pelayanan		A	A	-
Kinerja Pelayanan STASIUN PPMHKP Pontianak		SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	-

Tabel 8. Nilai SKM Per Unsur Layanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II tahun 2026, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Jawaban yang diberikan oleh 74 (Tujuh Puluh Empat) responden terhadap 9 unsur yang menjadi obyek Survei SKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan petugas pelayanan Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Pontianak secara umum mencerminkan tingkat persepsi pelayanan yang baik.

Adapun nilai Survey Kepuasan Masyarakat Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan Pontianak adalah sebesar **98,72**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dihitung berdasarkan pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/14/M.PAN RB/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tabel 9 di bawah ini :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 9. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Berdasarkan kriteria pada Tabel 9 di atas, maka hasil SKM Unit Pelayanan Stasiun PPMHKP Pontianak dengan Nilai Interval IKM sebesar **3,95**, yaitu berada dalam nilai Interval IKM antara 3,5324 – 4,00. Nilai tersebut berada dalam kategori SANGAT BAIK, sehingga dikatakan bahwa Mutu pelayanan yang dilaksanakan di Stasiun PPMHKP Pontianak bernilai “A” atau kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Pontianak masuk dalam kategori “**SANGAT BAIK**”.

Pengukuran survei kepuasan masyarakat terbagi menjadi 9 indikator. Masing-masing indikator dilakukan perhitungan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Indikator tersebut dijelaskan dalam setiap tabulasi penilaian sebagai berikut:

1. Persyaratan Layanan

Unsur persyaratan layanan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik berupa persyaratan teknis maupun administratif. Unsur ini menilai kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya dari sisi kesederhanaan persyaratan yang harus dipenuhi. Berdasarkan hasil tabulasi data responden, sebanyak **74 responden atau 100%** menyatakan bahwa prosedur persyaratan layanan yang tersedia di Stasiun PPMHKP Pontianak sangat mudah dipahami.

Data unsur persyaratan layanan dapat dilihat pada tabel 10 di bawah ini.

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Paham	0	0,00
2	Kurang Paham	0	0,00
3	Paham	0	0,00
4	Sangat Paham	74	100,00
Jumlah		74	100,00

Tabel 10. Unsur Persyaratan Layanan pada Stasiun PPMHKP Pontianak
Sumber : Data E-survei Triwulan II Tahun 2026

2. Kemudahan Prosedur

Unsur kemudahan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk mekanisme pengaduan. Unsur ini berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam memahami tata cara pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unsur prosedur pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak, sebanyak **74 responden atau 100%** menyatakan *sangat paham* terhadap kemudahan prosedur pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak.

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	0	0,00
2	Kurang Mudah	0	0,00
3	Mudah	0	0,00
4	Sangat Mudah	74	100
Jumlah		74	100,00

Tabel 11. Kemudahan Prosedur pelayanan pada Stasiun PPMHKP Pontianak

Sumber : Data E-survei Triwulan II Tahun 2026

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Unsur waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Target waktu pelayanan telah ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Stasiun PPMHKP Pontianak. sebanyak **1 responden atau 1,35%** menyatakan *paham* terhadap kesesuaian biaya/tarif pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak, sedangkan **73 responden atau 98,65%** menyatakan *sangat paham*. Data unsur waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada Tabel 12.

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	1	1,35
4	Lebih Cepat dari yang Ditetapkan	73	98,65
Jumlah		74	100,00

Tabel 12. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Sumber : Data E-survei Triwulan II Tahun 2026

4. Kesesuaian Biaya/Tarif

Unsur kesesuaian biaya/tarif mengukur kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan yang ditetapkan sesuai peraturan. Berdasarkan hasil kuesioner, seluruh responden (**74 orang atau 100%**) menyatakan sangat paham terhadap kesesuaian biaya/tarif pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi biaya/tarif telah disampaikan secara transparan dan sangat baik. Data unsur kesesuaian biaya/tarif disajikan pada Tabel 13.

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	0	0,00
4	Sangat Sesuai	74	100,00
Jumlah		74	100,00

Tabel 13. Biaya/ Tarif pelayanan pada Stasiun PPMHKP Pontianak

Sumber: Data E-survei Triwulan II Tahun 2026

5. Kesesuaian Produk spesifikasi jenis pelayanan

Unsur kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan keluaran dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unsur kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak, sebanyak **74 responden atau 100%** menyatakan *sangat paham* terhadap kesesuaian biaya/tarif pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak. Data unsur kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada Tabel 14.

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	0	0,00
4	Sangat Sesuai	74	0,00
Jumlah		74	100,00

Tabel 14. Kesesuaian Produk Pelayanan pada Stasiun PPMHKP Pontianak

Sumber: Data E-survei Triwulan II Tahun 2026

6. Kecepatan Respon

Unsur kecepatan respon merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas dalam memberikan serta menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, kemampuan petugas pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak menunjukkan persepsi yang positif. Hal ini tercermin dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menunjukkan bahwa sebanyak **8 responden atau 10,81%** menyatakan *paham* terhadap kecepatan respon petugas pelayanan, sedangkan **66 responden atau 89,19%** menyatakan *sangat paham*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecepatan respon petugas pelayanan

di Stasiun PPMHKP Pontianak dinilai baik dan sangat baik oleh seluruh responden.

Data unsur kecepatan respon dapat dilihat pada Tabel 15.

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Lambat	0	0,00
2	Lambat	0	0,00
3	Cepat	8	10,81
4	Sangat Cepat	66	89,19
Jumlah		74	100,00

Tabel 15. Kecepatan Respon Petugas pada Stasiun PPMHKP Pontianak

Sumber: Data E-survei Triwulan II Tahun 2026

7. Kemudahan Fitur

Unsur kemudahan fitur merupakan penilaian terhadap kemampuan pengguna layanan dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur pelayanan yang tersedia di Stasiun PPMHKP Pontianak. Secara keseluruhan, kemudahan fitur pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak menunjukkan persepsi yang positif. Hal ini tercermin dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menunjukkan bahwa sebanyak **9 responden atau 12,16%** menyatakan *paham* terhadap kemudahan fitur pelayanan, sedangkan **65 responden atau 87,84%** menyatakan *sangat paham*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fitur pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak dinilai mudah hingga sangat mudah dipahami oleh seluruh responden. Data unsur kemudahan fitur dapat dilihat pada Tabel 16.

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Susah	0	0,00
2	Agak Susah	0	0,00
3	Mudah	9	12,16

4	Sangat Mudah	65	87,84
Jumlah		74	100,00

Tabel 16. Kemudahan fitur/kemampuan petugas pada Stasiun PPMHKP Pontianak

Sumber: Data E-survei Triwulan II Tahun 2026

8. Kualitas Isi/Sarana

Unsur kualitas isi/sarana merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan pelayanan. Sarana dan prasarana berfungsi sebagai penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebanyak **8 responden atau 10,81%** menyatakan *berfungsi kurang maksimal* terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak, sedangkan **66 responden atau 89,19%** menyatakan *berfungsi maksimal dan dikelola dengan baik*. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Stasiun PPMHKP Pontianak dinilai telah tersedia, berfungsi dengan baik, serta dikelola secara optimal. Data unsur kualitas isi/sarana dapat dilihat pada Tabel 17.

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Ada	0	0,00
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0	0,00
3	Berfungsi Kurang Maksimal	8	10,81
4	Berfungsi Maksimal dan dikelola dengan baik	66	89,19
Jumlah		74	100,00

Tabel 17. Kualitas isi aplikasi/Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Stasiun PPMHKP Pontianak

Sumber: Data E-survei Triwulan II Tahun 2026

9. Layanan Konsultasi berupa Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan

Unsur layanan konsultasi merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjut yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Pengguna layanan Stasiun PPMHKP Pontianak diberikan kemudahan dan keleluasaan untuk berkomunikasi dalam menyampaikan pengaduan, saran, maupun masukan, serta difasilitasi agar setiap pengaduan dapat ditangani dengan baik. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Stasiun PPMHKP Pontianak, sebanyak **8 responden atau 10,81%** menyatakan *baik* terhadap layanan konsultasi yang diberikan, sedangkan **66 responden atau 89,19%** menyatakan *sangat baik*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Stasiun PPMHKP Pontianak telah melaksanakan layanan konsultasi dan penanganan pengaduan secara baik, responsif, dan efektif dalam menindaklanjuti setiap masukan maupun permasalahan dari pengguna layanan. Data unsur layanan konsultasi dapat dilihat pada Tabel 18.

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0,00
2	Cukup	0	0,00
3	Baik	8	10,81
4	Sangat Baik	66	89,19
Jumlah		74	100,00

Tabel 18. Pengaduan, saran dan masukan pada Stasiun PPMHKP Pontianak

Sumber: Data E-survei Triwulan II Tahun 2026

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut, yaitu sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan Dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Time Line	PIC
1	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	1. Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas 2. Layanan Konsultasi 3. Kualitas Isi/Sarana	1. Belum seluruh pengguna layanan memahami secara optimal fungsi dan alur penggunaan fitur pelayanan yang tersedia	1. Melakukan peningkatan sosialisasi penggunaan fitur pelayanan melalui media informasi.	Bulan Juli 2026	1. Dannie Patria Ratin 2. Michelson Febrianto
2	Jasa Pengujian		2. Informasi terkait kanal layanan konsultasi (kontak, jam layanan, dan mekanisme penyampaian pengaduan) belum diketahui secara luas oleh seluruh pengguna layanan	2. Menetapkan jam layanan konsultasi yang jelas dan mudah diakses oleh pengguna layanan.		
3	Penjaminan PMMT/HACCP		3. Kebutuhan penyesuaian sarana terhadap perkembangan layanan dan jumlah pengguna yang terus meningkat	3. Melengkapi sarana pendukung pelayanan sesuai kebutuhan pengguna layanan.		

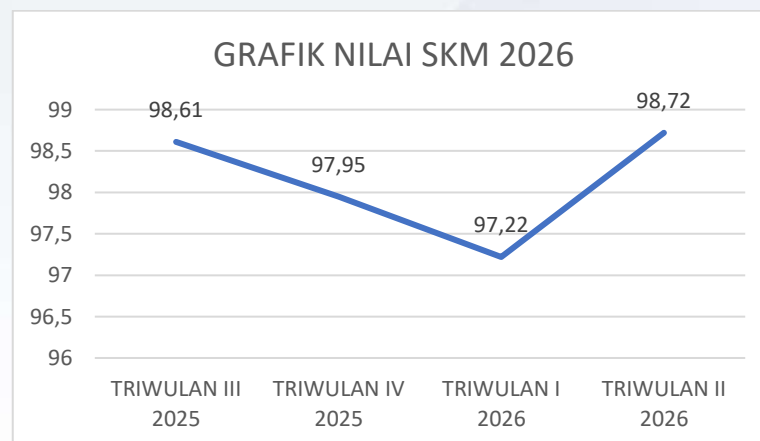
Tabel 19. Rencana Tindak Lanjut

4.3. Tren Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala serta melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, diperlukan pelaksanaan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei digunakan sebagai bahan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, dasar pengambilan kebijakan pelayanan publik, serta untuk melihat kecenderungan (tren) kinerja penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Pontianak menunjukkan capaian yang tetap berada pada kategori **sangat baik**. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), nilai SKM pada Triwulan IV Tahun 2025 sebesar **97,95**, kemudian mengalami penurunan tipis menjadi **97,22** pada Triwulan I Tahun 2026. Selanjutnya, pada Triwulan II Tahun 2026 nilai SKM kembali meningkat menjadi **98,72**, yang merupakan capaian tertinggi dalam periode tersebut.

Meskipun terjadi penurunan pada Triwulan I Tahun 2026 dibandingkan Triwulan IV Tahun 2025, nilai yang diperoleh tetap mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi. Peningkatan nilai pada Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan bahwa upaya perbaikan dan evaluasi yang dilakukan telah memberikan hasil positif terhadap kualitas pelayanan. Capaian ini menjadi bukti komitmen unit pelayanan dalam menjaga konsistensi kinerja, meningkatkan kualitas layanan, serta terus melakukan inovasi secara berkelanjutan guna memenuhi harapan masyarakat.



Gambar 1. Grafik Nilai SKM

BAB V

KESIMPULAN

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Stasiun PPMHKP Pontianak pada Triwulan II Tahun 2026 terdapat beberapa kesimpulan yang diperoleh, antara lain sebagai berikut:

1. Nilai SKM Periode Triwulan II Tahun 2026 dari survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan Stasiun PPMHKP Pontianak secara keseluruhan terdapat unsur pelayanan yang memiliki 3 (Tiga) nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan Layanan sebesar 4,00, unsur kemudahan prosedur sebesar 4,00, unsur kesesuaian biaya 4,00 Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas sebesar 3,88, Unsur Layanan Konsultasi 3,79 dan Unsur Kualitas Isi/Sarana 3,79.
2. Hasil survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Stasiun PPMHKP Pontianak pada periode Triwulan II Tahun 2026 adalah sebesar 98,72 dan termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.