

**LAPORAN**

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN  
KEAMANAN HASIL PERIKANAN MERAK  
TRIWULAN I TAHUN 2025**



**BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL  
KELAUTAN PERIKANAN  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
1. 14	
2. Hasil Pengolahan Data SKM .....	15
3. 15	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya .....	17

# **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 mengamanatkan 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak

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 BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/84> 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak 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 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	7

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2024 adalah sebanyak 11 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 40 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 64 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	21	33%
		Perempuan	43	67%
2	Usia	<25	0	0%
		25-45	61	95%
		46-60	3	5%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	2%
		SMA	4	6%
		D3	14	22%
		S1	45	70%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	2%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	1	2%
		Pegawai Swasta	61	95%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%

		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	2	3%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	61	95%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	2%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

### 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

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3.63</b>	<b>3.59</b>	<b>3.61</b>	<b>3.55</b>	<b>3.52</b>	<b>3.58</b>	<b>3.55</b>	<b>3.63</b>	<b>3.53</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89.37 (A atau Sangat Baik)</b>								

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 Biaya, Perilaku Pelaksana, Sarpras, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Biaya dan Perilaku pelaksana sama-sama mendapatkan nilai 3,55. Sarpras di nomor kedua terendah pada nilai 3.53. Dan nilai terendah pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,52.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,63. Selanjutnya Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 3,61.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
  - “semoga kedepan prosedurnya lebih mudah dipahami”.
  - “tingkatkan pelayanan nya”.

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

- Biaya perlu disosialisasikan ulang sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan
- Perilaku pelaksana perlu ditingkatkan melalui 3 S dan pemberian informasi yang lebih jelas
- Sarpras perlu diperbaiki
- Produk spesifikasi jenis layanan masih perlu disosialisasikan lagi beserta prosedur dan kelengkapan dokumen yang harus disiapkan

## 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 akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tahun 2025. 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:

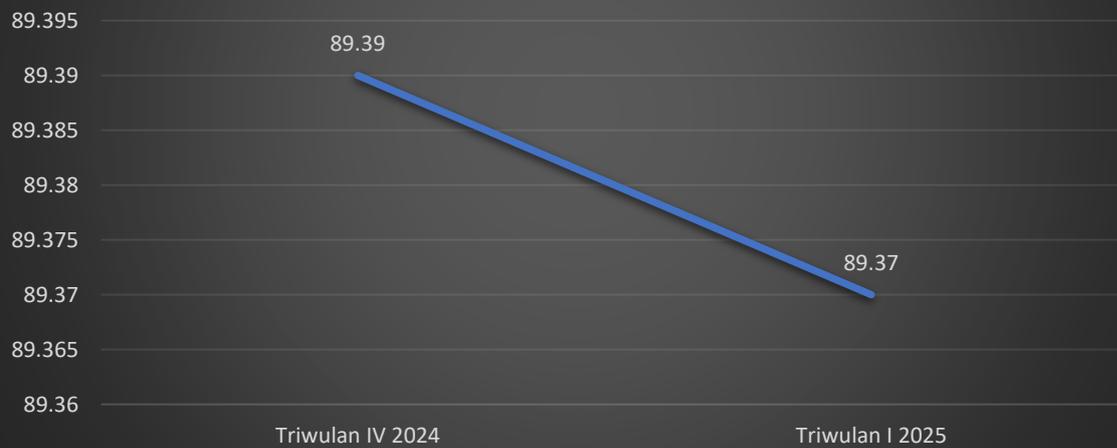
			April	Mei	Juni	
1	U4 – Biaya/Tarif	Membuat Infografis biaya/tarif Layanan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan	√			Tim Humas
2	U7 – Perilaku Pelaksana	Melakukan asistensi penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
3	U9 - Sarpras	Melakukan asistensi penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi		√		Tim Pelayanan Publik

		SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan				
<b>3</b>	U5 – Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Membuat leaflet yang disamaikan melalui media sosial kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan		<b>√</b>		Tim Humas & Tim Pelayanan Publik

### 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak dapat dilihat melalui grafik berikut :

### Nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak Triwulan IV 2024 - Triwulan I 2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi sedikit penurunan 0.02 poin kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.37. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak sedikit menurun (0.02 poin) kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya, Perilaku Pelaksana, Sarpras dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan dan Waktu Penyelesaian.

Merak, 02 April 2025

**Kepala Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian  
Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak**



NIP. 19691031 198903 1 002

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Online

**Data Layanan**

Pilih Layanan

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

**Data Responden**

Waktu Survey: 19-Feb-2025 13:19

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  S1  SMP  S2  SMA  S3  D3

Pekerjaan:  ASN  Pegawai Swasta  TNI/Polri  Wirasaha Non KKP  Pelaku Usaha KKP  Pelajar / Mahasiswa

**Pertanyaan**

1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
*(Apakah anda/badan hukum/orgenisasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diurla terja BOPM)*

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani 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 dibayarkan 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 (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan/indak lanjut)?

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

**Kesimpulan**

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (sikap, keterampilan dan penampilan)

☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran **\*] Harus diisi minimal 3 kata**

[Submisi Form](#)

\*] Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

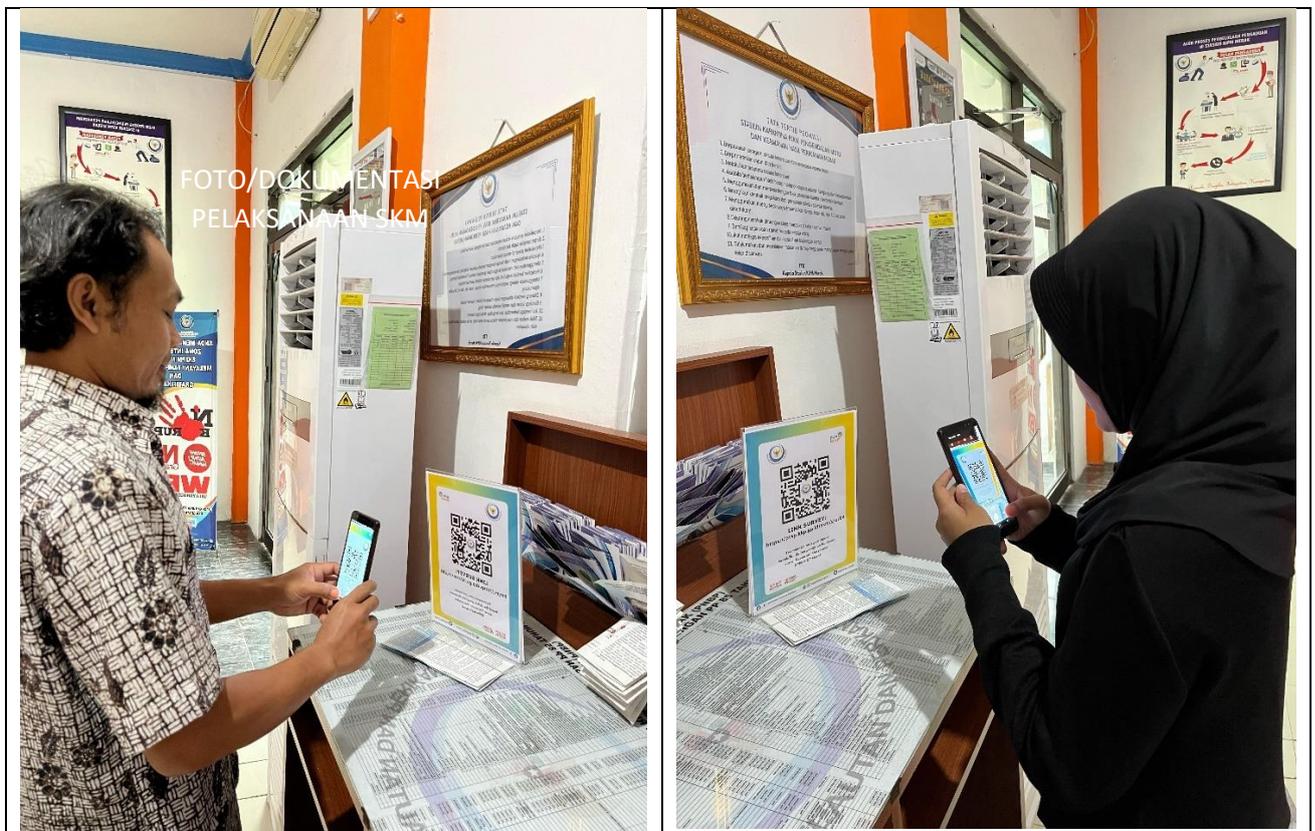


NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT			
		IKM	INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	3.63	90.63	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.59	89.84	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.61	90.23	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.55	88.67	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.52	87.89	B	Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	3.58	89.45	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.55	88.67	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.63	90.63	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.53	88.28	B	Baik

NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

e n i s  L a y a n a n	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian	0	0%
	Penyediaan koleksi standar/bahan	0	0%
	Jasa pengujian hama penyakit ikan	0	0%
	Penjaminan Penerapan Program	2	3%
	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	61	95%
	Penerbitan Sertifikat Kelayakan	1	2%
	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenhian	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan	0	0%
Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat	0	0%	

### 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 2024**



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan  
Hasil Perikanan Merak  
Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu  
Hasil Kelautan dan Perikanan  
2025**

# **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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merak 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merak periode triwulan IV tahun 2024 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 2024**

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM	Mutu Layanan
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	3.64	91	A
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3.64	91	A
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3.64	91	A
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	3.55	88.75	A
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3.64	91	A
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	3.27	81.75	B
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.45	86.25	B
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3.64	91	A
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3.73	93.25	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 2025)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	U6 kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	- Internalisasi pelayanan publik kepada petugas pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
2	U7 - sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Internalisasi pelayanan publik kepada petugas pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik

### 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 Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Internalisasi pelayanan publik kepada petugas pelayanan	Sudah	Melaksanakan internalisasi pelayanan publik kepada petugas pelayanan dan seluruh pegawai Stasiun KIPM Merak		Jaringan internet terkadang kurang baik dan menghambat kegiatan sosialisasi

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

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

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi Standar pelayanan publik yang terkait dengan petugas pelayanan.	Pemberitahuan melalui Medsos Stasiun KIPM Merak terkait Standar pelayanan publik	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merak

Merak, 02 April 2025

**Kepala Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak**



R O M O, S.IP

NIP. 19691031 198903 1 002