

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN TANJUNGPINANG
TRIWULAN II TAHUN 2025



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	iii
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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
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. Kuesioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	17

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah sehingga laporan survei kepuasan masyarakat pada Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang Triwulan II Tahun 2025 selesai tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun sebagai bukti kerja atau rekaman kegiatan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang. Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan per triwulan dimana dalam 1 tahun survei dilakukan sebanyak 4 periode, dan hasil survey triwulan akan dijadikan sebagai bahan evaluasi di triwulan berikutnya. Pedoman penyusunan laporan ini adalah peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai dasar bagi Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang untuk dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Saran dan kritik membangun untuk peningkatan kualitas baik selama pelaksanaan survei maupun laporan ini sangat kami harapkan. Semoga laporan survei kepuasan masyarakat ini dapat memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan pada Triwulan II Tahun 2025.

Tanjungpinang, 03 Juli 2025

Plt. Kepala,



Arrofik, S.Pi, M.H

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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang 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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang

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) Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang 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/47> 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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang 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	April 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang dalam kurun waktu triwulan I tahun 2025 adalah sebanyak 153 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 247 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	120	48,58%
		Perempuan	127	51,42%
2	Usia	<25	17	6,88%
		25-45	200	80,97%
		46-60	16	6,48%
		>60	14	5,67%
3	Pendidikan	SD	6	2,43%
		SMP	4	1,62%
		SMA	107	43,32%
		D3	11	4,45%
		S1	119	48,18%
		S2	-	-
		S3	-	-
4	Pekerjaan	ASN	1	0,40%
		TNI/POLRI	-	-
		Pelaku Usaha KKP	67	27,13%
		Pegawai Swasta	146	59,11%
		Wirausaha Non KKP	33	13,36%
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	-	-
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	-	-

		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	5	2,02%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	10	4,05%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	227	91,90%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	5	2,02%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	-	-

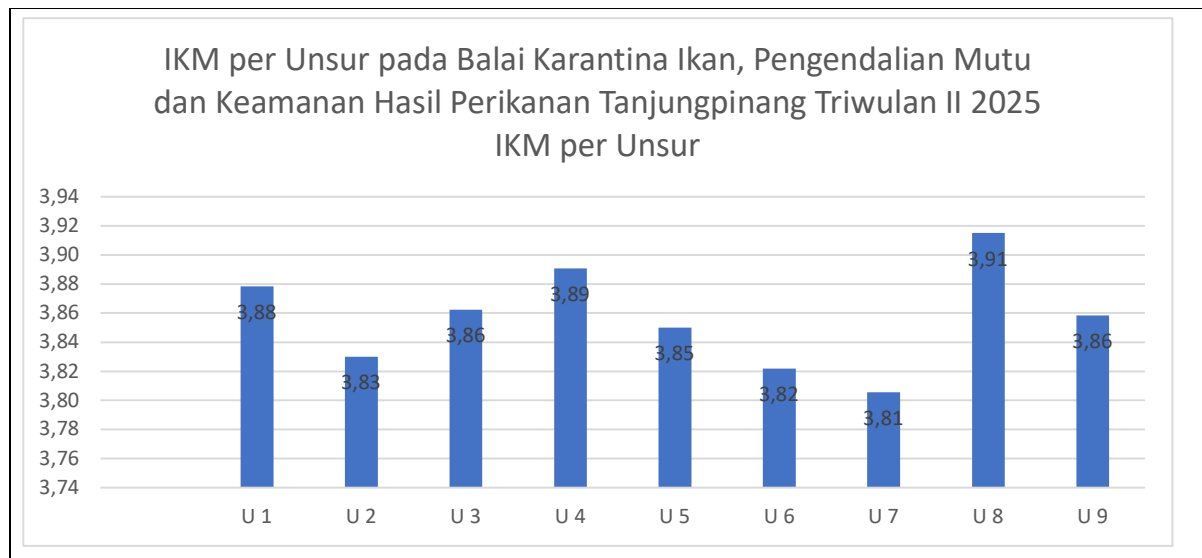
Tabel 2. Informasi Responden Penerima Layanan

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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
IKM per unsur	3,88	3,83	3,86	3,89	3,85	3,82	3,81	3,91	3,86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,42 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur



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 Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,81. Selanjutnya Kompetensi Pelayanan mendapatkan nilai 3,82 adalah nilai terendah kedua dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan nilai 3,83 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,91. Selanjutnya Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,89 dan Persyaratan mendapatkan nilai yaitu 3,88.

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 :

- Petugas memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien agar lebih ditingkatkan lagi.
- “Petugas kurang jelas dalam menjelaskan persyaratan sertifikasi”.
- “Sistem, mekanisme dan prosedur telah ditampilkan di ruang pelayanan dan pelayanan ditingkatkan lagi dengan melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Memberikan respons cepat dan tanggap, mendengarkan keluhan pelanggan dengan seksama, memberikan solusi yang tepat, bersikap ramah dan sopan, serta menjaga konsistensi dalam memberikan layanan.
- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik.

- Persyaratan kelengkapan dokumen sertifikasi sudah ditampilkan di ruang pelayanan, namun pengguna jasa cenderung bertanya secara langsung kepada petugas pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 dilaksanakan melalui Rapat Internal bersama Tim Pelayanan Publik pada bulan Agustus Tahun 2025 (Berita Acara terlampir). 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 III 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	Perilaku Pelaksana	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kemudahan untuk menggunakan aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)		√		Tim Pelayanan Publik
2	Kompetensi Pelayanan	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan respon pencarian aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)		√		Tim Pelayanan Publik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		√		Tim Pelayanan Publik

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang. dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Tren Nilai IKM Triwulan I dan II Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan I 2025 hingga triwulan II 2025 pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,42. Kemudian nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I 2025 hingga triwulan II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelayanan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif dan Persyaratan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layanan

Pilih Layanan

☐ Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)

☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (preeth Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengelaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)

☐ Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

☐ Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengalihan

☐ Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembastan 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/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang terdapat diurla bpsrp)

☐ 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)

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Kurang Baik

☐ Tidak Baik

Kritik dan Saran

***) Harus diisi minimal 3 kata**

Submit form

*)Petugas anda akan mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TANJUNGPINANG
PERIODE TRIWULAN II 2025

[illegible]

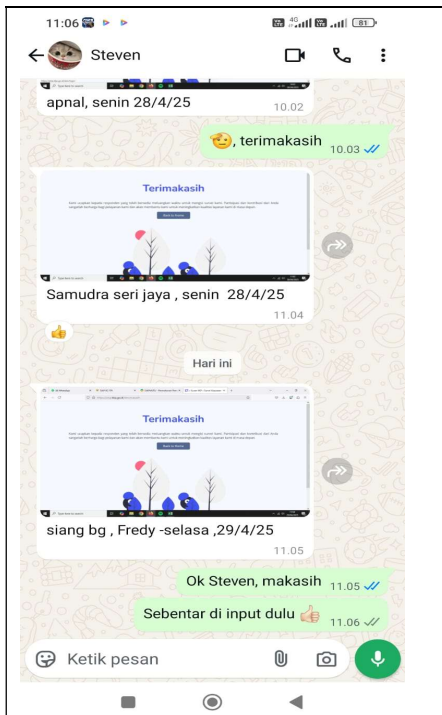
96,42

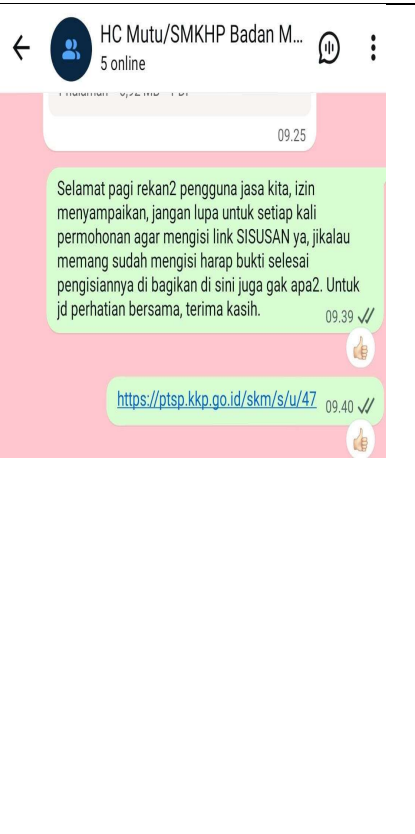
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	120	48,58%
		Perempuan	127	51,42%
2	Usia	Dibawah 25	17	6,88%
		25-45	200	80,97%
		46-60	16	6,48%
		>60	14	5,67%
3	Pendidikan	SD	6	2,43%
		SMP	4	1,62%
		SMA	107	43,32%
		D3	11	4,45%
		S1	119	48,18%
		S2	-	-
		S3	-	-
4	Pekerjaan	ASN	1	0,40%
		TNI/POLRI	-	-
		Pelaku Usaha KKP	67	27,13%
		Pegawai Swasta	146	59,11%
		Wirausaha Non KKP	33	13,36%
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu	-	-
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	-	-
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan	5	2,02%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/H	10	4,05%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perika	227	91,90%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	5	2,02%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	-	-
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	-	-

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	96,96	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	95,75	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	96,56	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	97,27	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,26	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	95,55	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	95,14	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	97,87	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	96,46	A	Sangat 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

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan I Tahun 2025



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL

KELAUTAN DAN PERIKANAN

TAHUN 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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan

Tanjungpinang 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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang periode triwulan I 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 I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	96,08	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,93	A
3	Waktu Penyelesaian	94,28	A
4	Biaya/Tarif	95,59	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95,75	A
6	Kompetensi Pelaksana	93,95	A
7	Perilaku Pelaksana	95,10	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,90	A
9	Sarana dan Prasarana	96,41	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
			April	Mei	Juni	
1	U6 – Kompetensi Pelayanan	Melaksanakan TOT (<i>Training of Trainer</i>) Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan Publik			√	Tim Pelayanan Publik
2	U3 – Waktu Penyelesaian	Untuk proses sertifikasi diharapkan koneksi internet atau jaringan agar dapat dilakukan pengontrolan pada saat terjadinya kendala pada jaringan dan memberikan kompensasi kepada Pengguna Jasa atas keterlambatan penyelesaian sertifikat)	√	√	√	Tim Pelayanan Publik
3	U2 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah serta meningkatkan pemahaman tentang regulasi dalam sistem mekanisme penerbitan sertifikat 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	Sosialisasi secara luring kepada Petugas Pelayanan terkait kemampuan yang harus dimiliki meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.	Sudah	Melakukan sosialisasi secara luring terkait rapat internal kecepatan jaringan internet, kendala SIAPMUTU)		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

					
2	Membuat janji layanan dengan memuat jenis dan waktu layanan menyesuaikan aturan yang berlaku.	Sudah	Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak banner dan media elektronik (IG, FB, dan X) dan ruang pelayanan.		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

					
3	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Sudah	Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak banner dan media elektronik (IG, FB, dan X)		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 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	Melaksanakan TOT (<i>Training of Trainer</i>) Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan Publik.	Melakukan sosialisasi secara luring terkait Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan Publik.	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Petugas Pelayanan Publik lingkup Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang
2	Membuat janji layanan dengan memuat jenis dan waktu layanan menyesuaikan aturan yang berlaku.	Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak banner dan media elektronik (IG, FB, dan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Petugas Pelayanan Publik lingkup Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang

		X) dan ruang pelayanan.			
3	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak banner dan media elektronik (IG, FB, dan X)	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Petugas Pelayanan Publik lingkup Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang



Tanjungpinang, 03 Juli 2025

Plt. Kepala,

Arrofik, S.Pi.,M.H

NIP. 198203212008011020