

LAPORAN

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



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN PERIKANAN

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	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. 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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Semarang 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 Semarang.

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 Semarang 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/p/laporan_rekap_v 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 Semarang 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

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 Semarang periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Semarang dalam kurun waktu triwulan II tahun 2025 adalah **sebanyak 87 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 87 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	33	38%
		Perempuan	54	62%
2	Usia	<25	8	9%
		25-45	69	79%
		46-60	10	11%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	6	7%
		D3	34	39%
		S1	41	47%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	17	20%
		Pegawai Swasta	70	80%
		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	8	9%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	4	5%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	57	66%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	17	20%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	1	1%
		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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,66	3,66	3,64	3,68	3,64	3,55	3,57	3,69	3,61
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,84 (A atau Sangat Baik)								

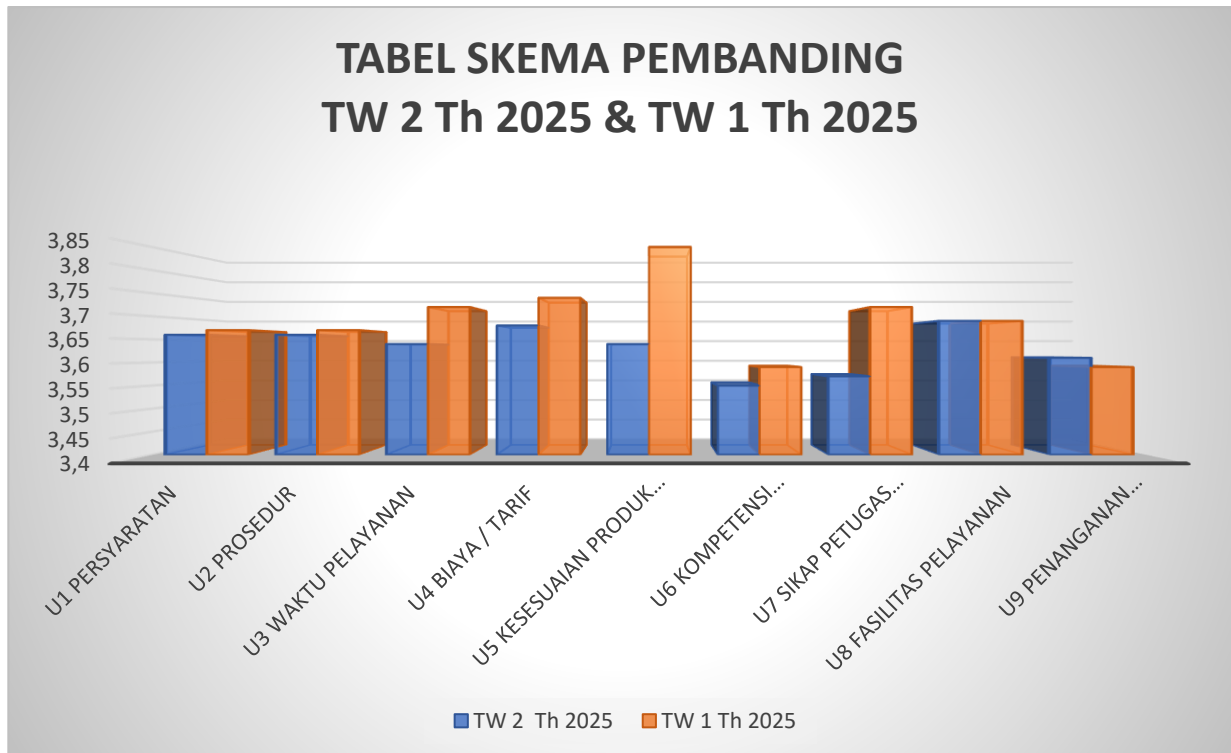
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	
		IKM PER UNSUR	KINERJA
U1	Persyaratan	3,66	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,66	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,64	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,68	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,55	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,57	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,69	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,61	Sangat Baik
	IKM Unit Layanan	90,84	Sangat Baik

URAIAN	TW 2 Th 2025	TW 1 Th 2025
U1 Persyaratan	3,66	3,67
U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,66	3,67
U3 Waktu Pelayanan	3,64	3,72
U4 Biaya / Tarif	3,68	3,74
U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64	3,85
U6 Kompetensi Pelaksana	3,55	3,59
U7 Perilaku Pelaksana	3,57	3,72
U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,69	3,69
U9 Sarana dan Prasarana	3,61	3,59

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur TW.1 dan TW.2



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah **Kompetensi Pelaksana** mendapatkan nilai terendah yaitu **3,55**. Selanjutnya **Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai **3,57** adalah nilai terendah kedua dan **Sarana dan Prasarana** yang mendapatkan nilai **3,61** adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** mendapatkan nilai tertinggi yaitu **3,69**. Selanjutnya **Biaya/Tarif** mendapatkan nilai **3,68** serta **Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur** mendapatkan nilai yaitu **3,66**.

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 :

- “Apabila ada aturan/kebijakan baru mohon diinformasikan dan disosialisasikan ke pelaku usaha”
- “tolong tambah pilihan copy document”.
- “Mohon ditingkatkan lagi pelayanannya”.
- “harus nya ada kantornya di tiap daerah contoh di Tegal”

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

- Kompetensi pelaksana perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik.
- Tambah pilihan copy document sudah ditampilkan di aplikasi “siapmutu.kkp.go.id”
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

- Untuk penambahan kantor di tiap daerah contoh di Tegal, nanti menjadi bahan pertimbangan ke depannya.

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.

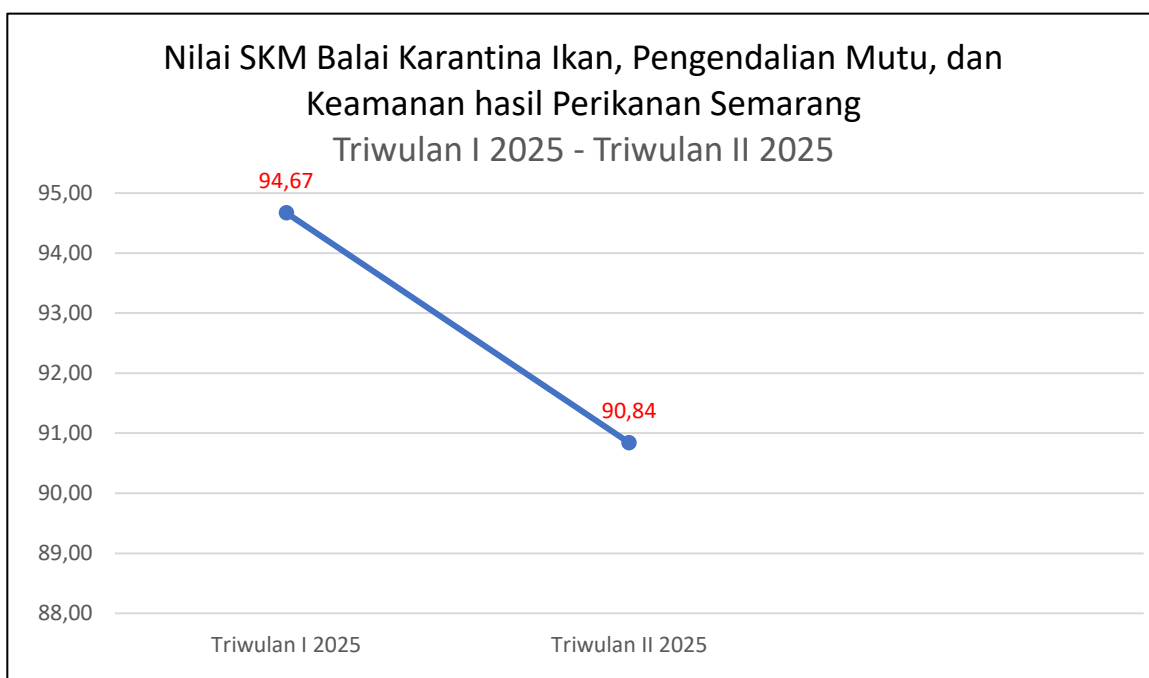
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada Semester II 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang 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	Agus tus	Sept emb er	
1	Kompetensi Pelaksana	Rapat internal petugas pelayanan dan Ketua Tim Kerja dengan pembahasan terkait kompetensi (Pelatihan, Sosialisasi, In House Training) bagi petugas pelayanan		√	√	Tim Pelayanan Publik
2	Perilaku Pelaksana	Dilakukan Pelatihan dan penambahan wawasan untuk perbaikan Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.		√	√	Tim Pelayanan Publik

3	Sarana dan Prasarana	Rapat internal petugas pelayanan dan Ketua Tim Kerja serta Kasubag Umum terkait perbaikan Sarana dan Prasarana di ruang Pelayanan		✓	✓	Tim Pelayanan Publik dan Tim Kerja
---	-----------------------------	---	--	---	---	------------------------------------

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 Semarang dapat dilihat melalui grafik berikut :



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

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 Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,84. Kemudian nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Semarang menunjukkan konsistensi sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I 2025 (SKM 94,67) hingga triwulan II 2025 (SKM 90,84).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Saran** dan **Sarana dan Prasarana**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, dan Persyaratan**

Semarang, 9 Juli 2025

Plt. Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian

Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Semarang



Sarwan

NIP 19691113 199903 1 002

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 (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)
☐ Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
☐ Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengaluan
☐ Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik
☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pemberihan Ikan Yang Baik
☐ Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik
☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuelan 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
☐ SMP
☐ SMA
☐ D3
☐ S1
☐ S2
☐ S3

Pekerjaan

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

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Silahkan urutkan berdasarkan urutan prioritas yang dapat memenuhi persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia di unit kerja BUN)

☐ 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 lanjut)?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kecepatan 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

***J Harus diisi minimal 3 kata**

Submit form

*J Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

14

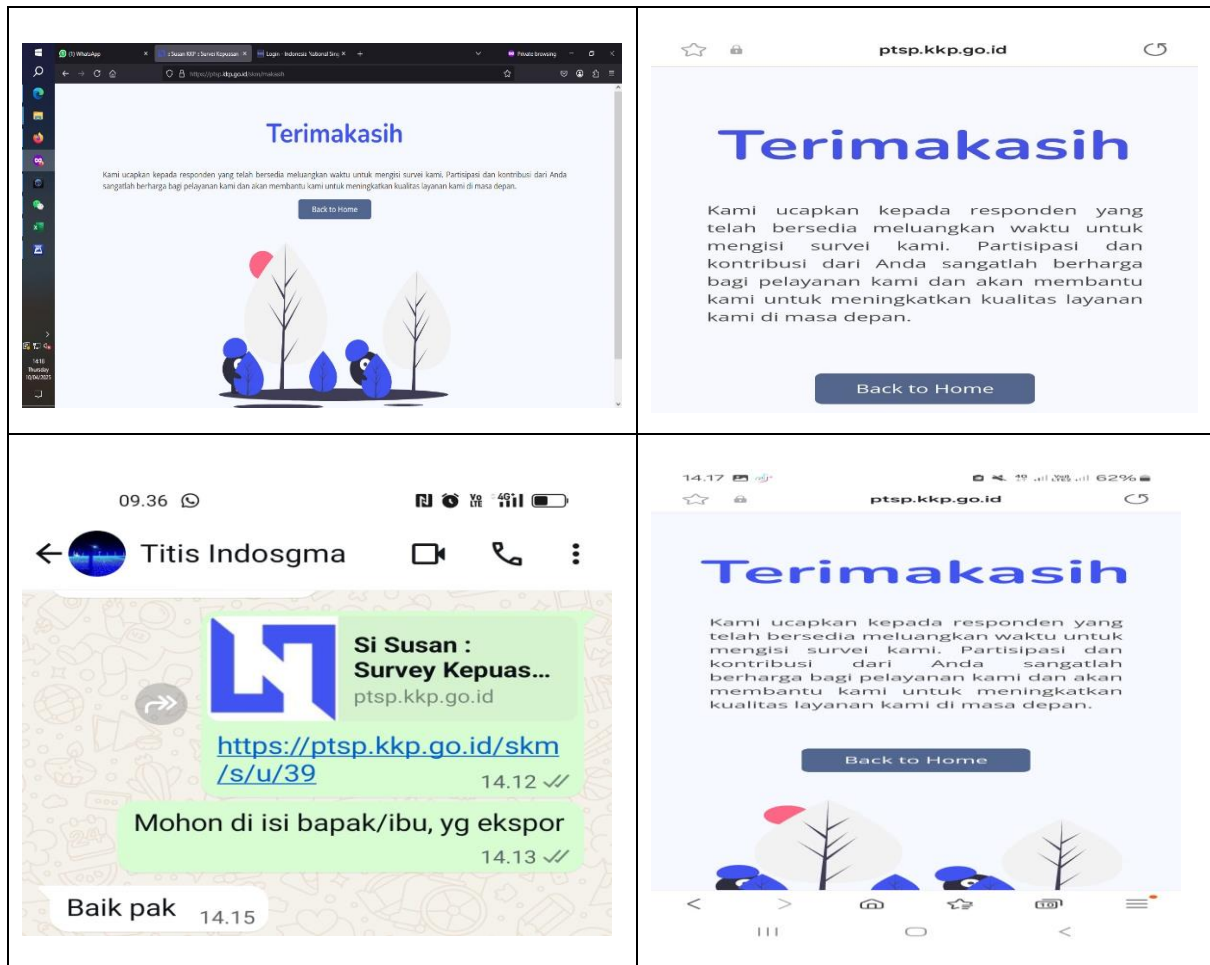
2. Hasil Pengolahan Data SKM

[illegible]

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	33	38%
		Perempuan	54	62%
2	Usia	Dibawah 25	8	9%
		25-45	69	79%
		46-60	10	11%
		>60		
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMU	6	7%
		D3	34	39%
		S1	41	47%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	17	20%
		Pegawai Swasta	70	80%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
5	Jenis Layanan	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	17	20%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery	57	66%

		Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)		
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	4	5%

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



Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan

Hasil Perikanan Semarang

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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Semarang 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 Semarang 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	Nilai rata-rata	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,67	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67	A
3	Waktu Penyelesaian	3,72	A
4	Biaya/Tarif	3,74	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,85	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,59	A
7	Perilaku Pelaksana	3,72	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,69	A
9	Sarana dan Prasarana	3,59	A

Berkaca pada data di atas, tidak terlihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM sangat baik (A) pada unsur pelayanan tersebut. Untuk peningkatan pelayanan, 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	Kompetensi Pelayanan	Rapat internal petugas pelayanan dan Ketua Tim Kerja dengan pembahasan terkait kompetensi (Pelatihan, Sosialisasi, In House Training) bagi petugas pelayanan			√	Tim Pelayanan Publik
2	Persyaratan	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)		√		Tim Pelayanan Publik
3	Waktu Penyelesaian	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)	√			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	Rapat internal petugas pelayanan dan Ketua Tim Kerja dengan pembahasan terkait kompetensi seperti Sosialisasi secara daring maupun luring untuk petugas pelayanan dan pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	Sudah	Rapat internal petugas pelayanan dan Ketua Tim Kerja dengan pembahasan terkait kompetensi (Pelatihan, Sosialisasi, In House Training) bagi petugas pelayanan		Tidak ada hambatan

			Kegiatan SOSIALISASI PENGENDALIAN PENERAPAN HACCP untuk pengguna Jasa dan Petugas Pelayanan		
2	Publikasi persyaratan 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 (Instagram BPPMHKP Semarang) dan di ruang pelayanan, serta dilakukan Sosialisasi untuk pengguna pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

3	Pemberian Cenderamata sebagai Kompensasi Keterlambatan batas Waktu Penyelesaian Pelayanan	Sudah	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)	   	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
---	---	-------	--	---	-------------------------------------

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tindak lanjut atas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025, seluruh rekomendasi dan rencana aksi perbaikan yang dihasilkan telah **ditindaklanjuti secara menyeluruh (100%)** oleh Balai KIPM Semarang. Hal ini menunjukkan komitmen kuat dari seluruh pegawai dan pimpinan dalam meningkatkan mutu layanan publik secara berkelanjutan.

Capaian tindak lanjut 100% ini juga mencerminkan bahwa masukan dari masyarakat telah dijadikan dasar penting dalam upaya perbaikan pelayanan, serta menjadi bagian dari siklus manajemen mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan tercapainya seluruh rencana aksi tindak lanjut, diharapkan kualitas layanan di lingkungan unit kerja dapat terus meningkat dan membangun kepercayaan publik secara konsisten

Semarang, 9 Juli 2025

Plt. Kepala BPPMHKP Semarang



Sarwan

NIP 19691113 199903 1 002