KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

EKONOMI BIRU UNTUK INDONESIA EMAS

LAPORAN SKM

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2025

BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN PONTIANAK

BerAKHLAK

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas perkenan dan karuniaNya, maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

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

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

Pontianak, 08 April 2025
Kepala SKIPM Pontianak

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PONTIANAK
REPUBLIK INDONESIA

Jimmy Y. Elwaren

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iii
DAFTAR GRAFIK iv

BAB I. PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Hukum 2
1.3. Pengertian Umum 2
1.4. Maksud dan Tujuan 3
1.5. Manfaat 5
1.6. Hasil yang Diharapkan 5

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM
2.1. Pelaksana SKM 6
2.2. Metode Pengumpulan Data 6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data 7
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 7
2.5. Penentuan Jumlah Responden 7

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
3.1. Jumlah Responden SKM 8
3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9

BAB IV. ANALISA HASIL
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11
4.2. Rencana tindak Lanjut 19
4.3. Tren Kepuasan Masyarakat SKIPM Pontianak 21

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN **22**

DAFTAR GRAFIK

Halaman

GRAFIK 1. Perbandingan persentase indeks nilai unsur pelayanan
Triwulan III, IV Tahun 2024 dan I Tahun 2025 23

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

1.2. Dasar Hukum

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

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
d. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
e. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3. Pengertian Umum

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yangsecara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

d. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.

f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

h. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

i. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakatuntuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang beradadi lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturpenyelenggara pelayanan.

k. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

1.4. Maksud dan Tujuan

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

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

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

1. Nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan produk perikanan di SKIPM Pontianak.
2. Nilai interval mutu pelayanan sertifikasi produk perikanan di SKIPM Pontianak.
3. Nilai interval konversi pelayanan sertifkasi produk perikanan di SKIPM Pontianak.
4. Mutu pelayanan sertifikasi produk perikanan di SKIPM Pontianak.

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

1. Mengetahui nilai mutu Layanan Penjaminan Kesehatan Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Untuk Pengeluaran Dari Wilayah NKRI (Ekspor) di SKIPM Pontianak dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan ekspor produk perikanan lingkup SKIPM Pontianak yang di bawah nilai mutu pelayanan.
2. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur Pelayanan Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (HACCP) di SKIPM Pontianak dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan penerapan PMMT/HACCP di SKIPM Pontianak yang di bawah nilai mutu pelayanan.

3. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur pelayanan Sertifikasi CPIB Supplier di SKIPM Pontianak dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan sertifikasi CPIB di SKIPM Pontianak yang di bawah nilai mutu pelayanan.
4. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur pelayanan Jasa Pemeriksaan atau Pengujian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan di SKIPM Pontianak dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan tersebut berada di bawah nilai mutu pelayanan.
5. Mengetahui nilai mutu pelayanan pada unsur pelayanan sarana prasarana penunjang pelayanan di SKIPM Pontianak dan melakukan perbaikan ketika ada unsur kepuasan masyarakat pada unsur pelayanan sarana prasarana pelayanan di SKIPM Pontianak berada di bawah nilai mutu pelayanan.

1.5. Manfaat

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain adalah:

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

1.6. Hasil yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Pelaksanaan Kegiatan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 dilakukan oleh SKIPM Pontianak dengan jumlah responden sebanyak 58 orang. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2.2 Metode Pengolahan Data

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

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

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

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

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

SKM Unit Pelayanan X 25

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2025 ini dimulai pada Bulan Januari 2025. Waktu pelaksanaan Survei dimulai pada tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2025.

Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	Januari Minggu I 2025
2	Pengumpulan Data / Survei SKM	Januari Minggu II s.d. Maret IV 2024
3	Analisa Data	April Minggu I 2025
4	Pelaporan dan Publikasi	April Minggu I 2025

2.5. Penentuan Jumlah Responden

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 58 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Usaha	Perseorangan	8	86.21
		Korporasi	50	13.79
2	Jenis Kelamin	Laki	54	93.10
		Perempuan	4	6.90
3	Pendidikan	SD	7	12.07
		SMP	0	0.00
		SMA	31	54.45
		D3	1	1.72
		S1	19	32.76
		S2	0	0.00
4	Usia	< 25 tahun	3	5,17
		> 60 Tahun	0	0.00
		25 - 45 Tahun	34	58,62
		46 - 60 Tahun	21	36,21
5	Pekerjaan	P.UKKP	17	29.31
		Pelajar	3	5.17
		PNS	3	5.17
		Swasta	34	58.62
		Wirausaha	1	1.72

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai Survey kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM	Responden
Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	3.89	3.98	3.91	3.83	3.87	3.91	3.87	3.85	3.89	3.89	47
Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (PMMT/ HACCP)	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1
Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	3.75	3.75	3.50	4.00	3.75	3.75	3.75	3.50	4.00	3.75	4

b. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TW IV 2024	NILAI RATA RATA TW I 2025	Naik / Turun
U1	Persyaratan Layanan	3.98	3.84	**-0,14**
U2	Kemudahan Prosedur	3.93	3.90	**-0.03**
U3	Waktu Penyelesaian	3.90	3.86	**-0.04**
U4	Kesesuaian Biaya	3.97	3.81	**-0.16**
U5	Kesesuaian Produk	3.95	3.81	**-0.14**
U6	Kecepatan Respon Aplikasi	3.85	3.88	**-0.03**
U7	Kemudahan Fitur Aplikasi	3.87	3.84	**-0.03**
U8	Kualitas Isi Aplikasi	3.85	3.81	**-0.04**
U9	Layanan Konsultasi	3.85	3.88	**-0.03**
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		**97.69**	**96.22**	**-1.47**
Mutu Pelayanan		**A**	**A**	**-**
Kinerja Pelayanan SKIPM Pontianak		**SANGAT BAIK**	**SANGAT BAIK**	**-**

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2025, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Jawaban yang diberikan oleh 58 (lima puluh delapan) responden terhadap 9 unsur yang menjadi obyek Survei SKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan petugas pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pontianak secara umum mencerminkan tingkat persepsi pelayanan yang baik.

Adapun nilai Survey Kepuasan Masyarakat Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Pontianak adalah sebesar 96.22. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dihitung berdasarkan pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/14/M.PAN RB/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	**3,5324 – 4,00**	**88,31 – 100,00**	**A**	**Sangat baik**

Berdasarkan kriteria pada Tabel 2 di atas, maka hasil SKM Unit Pelayanan SKIPM Pontianak dengan Nilai Interval Konversi IKM sebesar 96.22, yaitu berada dalam nilai Interval IKM antara 3,5324 – 4,00. Nilai tersebut berada dalam kategori SANGAT BAIK, sehingga dikatakan bahwa Mutu pelayanan yang dilaksanakan di SKIPM Pontianak bernilai "**A**" atau kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pontianak masuk dalam kategori "**SANGAT BAIK**".

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

1. Persyaratan layanan

Unsur persyaratan layanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan persyaratan yang harus dipenuhi. Dari hasil tabulasi data responden, diperoleh hasil sebagai berikut: terdapat 58 responden memberikan persepsi sangat paham atau sebesar 100 %. Data unsur persyaratan layanan dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Unsur Persyaratan Layanan pada SKIPM Pontianak

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Paham		0.00
2	Kurang Paham		0.00
3	Paham	9	15.52
4	Sangat Paham	49	84.48
Jumlah		58	100.00

Sumber : Data E-survei Triwulan I Tahun 2025

2. Kemudahan Prosedur

Unsur kemudahan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; kemudahan prosedur pelayanan terkait tata cara pelayanan. Hasil SKM Unsur prosedur pelayanan pada SKIPM Pontianak menunjukkan bahwa terdapat 6 responden atau 10.34% menjawab prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami, serta 52 responden atau 89.66% menjawab bahwa prosedur pelayanan di SKIPM Pontianak sangat mudah dipahami.

Tabel 4. Kemudahan Prosedur pelayanan pada SKIPM Pontianak

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	0	0.00
2	Kurang Mudah	0	0.00
3	Mudah	6	10.34
4	Sangat Mudah	52	89.66
Jumlah		**58**	100.00

Sumber : Data E-survei Triwulan I Tahun 2025

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Unsur waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh SKIPM Pontianak. Tanggapan responden terkait kuisioner SKM diperoleh hasil terdapat 58 atau 100 % responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan telah sesuai dengan janji layanan yang ada. Data unsur waktu penyelesaian dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai		0.00
2	Kurang Sesuai		0.00
3	Sesuai	8	13.79
4	Lebih Cepat dari yang Ditetapkan	50	86.21
Jumlah		**58**	**100,00**

Sumber: Data E-survei Triwulan I Tahun 2025

4. Kesesuaian Biaya/Tarif

Unsur kesesuaian biaya/tarif adalah kejelasan informasi tentang biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan. Hasil kuisioner menunjukkan bahwa sebanyak 58 atau 100 % responden menyatakan bahwa biaya / tarif pelayanan yang ada di SKIPM Pontianak sudah Sangat sesuai dengan peraturan yang ada. Tingginya persentase responden yang memberikan nilai dalam skala tertinggi atau 4 dapat diartikan pelayanan di SKIPM Pontianak khususnya terkait kesesuaian biaya/tarif transparan

dan sangat baik. Data unsur kesesuaian biaya/tarif dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Biaya/ Tarif pelayanan pada SKIPM Pontianak

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0.00
2	Kurang Sesuai	0	0.00
3	Sesuai	11	18.97
4	Sangat Sesuai	47	81.03
	Jumlah	**58**	**100,00**

Sumber: Data E-survei Triwulan I Tahun 2025

5. Kesesuaian Produk spesifikasi jenis pelayanan

Unsur kesesuaian 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. Hasil SKM pada unsur kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan pada SKIPM Pontianak menunjukkan bahwa 11 responden atau 18.90% menilai bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan di Stasiun KIPM Pontianak sudah sesuai. Sedangkan 47 atau 81.03% menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan sudah sangat Sesuai. Data unsur kesesuaian Produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel 7 di bawah ini.

Tabel 7. Kesesuaian Produk Pelayanan pada SKIPM Pontianak

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0.00
2	Kurang Sesuai	0	0.00
3	Sesuai	11	18.97
4	Sangat Sesuai	47	81.03
	Jumlah	**58**	**100,00**

Sumber: Data E-survei Triwulan I Tahun 2025

6. Kecepatan Respon

Unsur kecepatan respon yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, kemampuan yang dimiliki oleh Petugas Pelayanan pada SKIPM Pontianak menunjukkan indeks penilaian persepsi positif. Hal ini terlihat dari hasil SKM yang menunjukkan sejumlah 0 responden atau 0.00% menyatakan petugas pelaksana dalam memberikan respon pelayanan kepada masyarakat sangat lambat/lambat. Secara umum sebanyak 58 responden atau 100% menyatakan respon pegawai cepat/sangat cepat. Data unsur kecepatan respon dapat dilihat pada tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8. Kecepatan Respon Petugas pada SKIPM Pontianak

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Lambat	0	0.00
2	Lambat	0	0.00
3	Cepat	7	12.07
4	Sangat Cepat	51	87.93
Jumlah		**58**	**100,00**

Sumber: Data E-survei Triwulan I Tahun 2025

7. Kemudahan Fitur

Unsur Kemudahan Fitur yaitu baik atau tidaknya kemampuan pengguna pelayanan dalam mengakses fitur-fitur pelayanan yang ada di SKIPM Pontianak. Secara keseluruhan, kemudahan fitur pelayanan pada SKIPM Pontianak menunjukkan indeks penilaian persepsi positif. Hal ini terlihat dari hasil SKM yang menunjukkan sejumlah 0 responden atau 0.00 % menyatakan fitur pelayanan SKIPM Pontianak dinilai susah/agak susah dipahami. Namun secara umum sebanyak 58 responden atau 100 % menyatakan fitur pelayanan SKIPM Pontianak dinilai mudah/sangat mudah dipahami. Data unsur Kemudahan Fitur dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut.

Tabel 9. Kemudahan fitur/kemampuan petugas pada SKIPM Pontianak

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Susah	0	0.00
2	Agak Susah	0	0.00
3	Mudah	9	15.52
4	Sangat Mudah	49	84.48
	Jumlah	**58**	**100,00**

Sumber: Data E-survei Triwulan I Tahun 2025

8. Kualitas Isi/Sarana

Unsur Kualitas Isi/Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan. Survey menunjukkan bahwa sebanyak 0.00 % atau 0 orang responden menilai bahwa fasilitas pelayanan yang ada di Stasiun KIPM Pontianak tidak ada/tidak berfungsi. Sedangkan 100 % atau 58 responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di SKIPM Pontianak sudah ada serta berfungsi maksimal dan dikelola dengan baik. Data unsur Kualitas Isi/Sarana dapat dilihat pada tabel 10 di bawah ini.

Tabel 10. Kualitas isi aplikasi/Sarana dan Prasarana Pelayanan pada SKIPM Pontianak

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Ada	0	0.00
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0.00
3	Berfungsi kurang maksimal	7	12.07
4	Berfungsi maksimal dan dikelola dengan baik	51	87.93
	Jumlah	**58**	**100,00**

Sumber: Data E-survei Triwulan I Tahun 2025

9. Layanan Konsultasi berupa Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan

Unsur Layanan Konsultasi yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pengguna layanan SKIPM Pontianak memiliki kemudahan dan keleluasaan dapat berkomunikasi untuk memberikan pengaduan, saran dan masukan serta difasilitasi agar pengaduan tersebut dapat tertangani dengan baik. Hasil survei SKM pada SKIPM Pontianak menunjukkan bahwa dari 58 responden yang mengisi kuisioner, terdapat 58 responden atau 100 % responden memberikan penilaian baik/sangat baik. Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa SKIPM Pontianak telah menjalankan penanganan pengaduan yang baik dan responsif dalam menindaklanjuti setiap potensi permasalahan dari setiap pengguna layanan. Data unsur Layanan Konsultasi dapat dilihat pada tabel 11 di bawah ini.

Tabel 11. Pengaduan, saran dan masukan pada SKIPM Pontianak

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0.00
2	Cukup	0	0.00
3	Baik	11	18.97
4	Sangat Baik	47	81.03
Jumlah		**58**	**100,00**

Sumber: Data E-survei Triwulan I Tahun 2025

4.2. Rencana tindak Lanjut

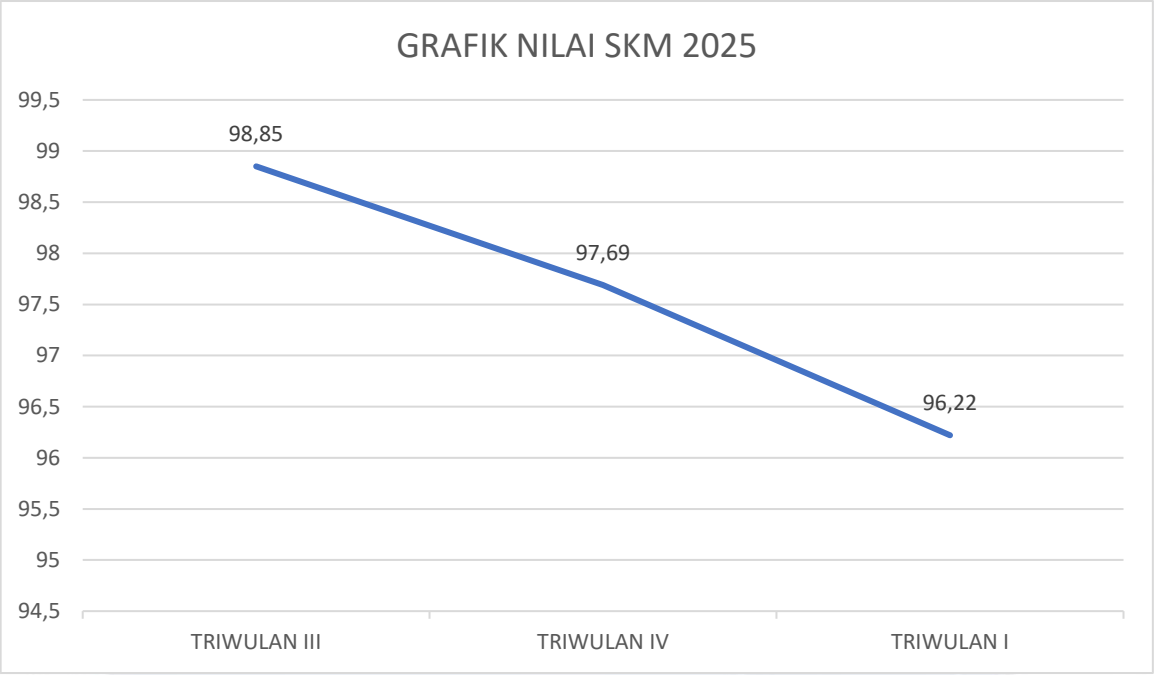
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut, yaitu sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan Dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Time Line	PIC
1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	1. Kesesuaian Produk 2. Layanan Konsultasi	Terdapat penyesuaian fitur-fitur dari aplikasi SIAP MUTU sebagai pengganti aplikasi SISKARIN	Berkoordinasi dengan admin SIAP MUTU Pusat untuk mengatasi gangguan fitur pada aplikasi SIAP MUTU	Bulan April 2025	1. Dannie Patria Ratin 2. Michelson Febrianto
2	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)					
3	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air					

No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Time Line
1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**	1. Pelayanannya cepat, mudah, dan alurnya jelas 2. Semoga kedepanya lebih baik dan semakin mudah	Melakukan sosialisasi kepada tim pelayanan teknis untuk selalu meningkatkan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa	April 2024
2	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)			
3	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air			

4.3. Tren Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

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 analisis 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 secara umum menurun dari Triwulan III tahun 2024 sebesar 98.85 menjadi 97.69 di Triwulan IV, dan turun sebesar 96.22 di Triwulan I tahun 2025. Hal dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V
KESIMPULAN

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh SKIPM Pontianak pada Triwulan I Tahun 2025 terdapat beberapa kesimpulan yang diperoleh, antara lain sebagai berikut:

1. Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2025 dari survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan SKIPM Pontianak secara keseluruhan terdapat unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu unsur pelayanan kecepatan respon dan kualitas isi/saran, sebesar 3.88. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur pelayanan kesesuain biaya, kesesuain produk dan layanan konsultasi, sebesar 3.81.
2. Hasil survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan SKIPM Pontianak pada periode Triwulan I Tahun 2025 adalah sebesar 96.22 dan termasuk dalam kategori SANGAT BAIK**.**