

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN BENGKULU
TRIWULAN III TAHUN 2025



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

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BENGKULU 1	
TRIWULAN III TAHUN 2025	1
DAFTAR ISI.....	1
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 	11
4.3 Rencana Tindak Lanjut	11
4.4 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.....	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	18

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 Bengkulu 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 kolaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu 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/42> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu 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. Sistem, mekanisme dan prosedur dan waktu pelayanan
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	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - Agustus 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan III tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu dalam kurun waktu triwulan III tahun 2025 adalah sebanyak 27 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 10 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 Triwulan III

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 27 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	13	48,15%
		Perempuan	14	51,85%
2	Usia	<25	2	7,41%
		25-45	20	74,07%
		46-60	4	14,81%
		>60	1	3,70%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	3,70%
		SMA	8	29,63%
		D3	0	0%
		S1	17	62,96%
		S2	0	0%
		S3	1	3,70%
4	Pekerjaan	ASN	1	3,70%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	12	44,44%
		Pegawai Swasta	13	48,15%
		Wirausaha Non KKP	1	3,70%
		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%
				0%

		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	8	
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	11	0%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	3	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	5	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%

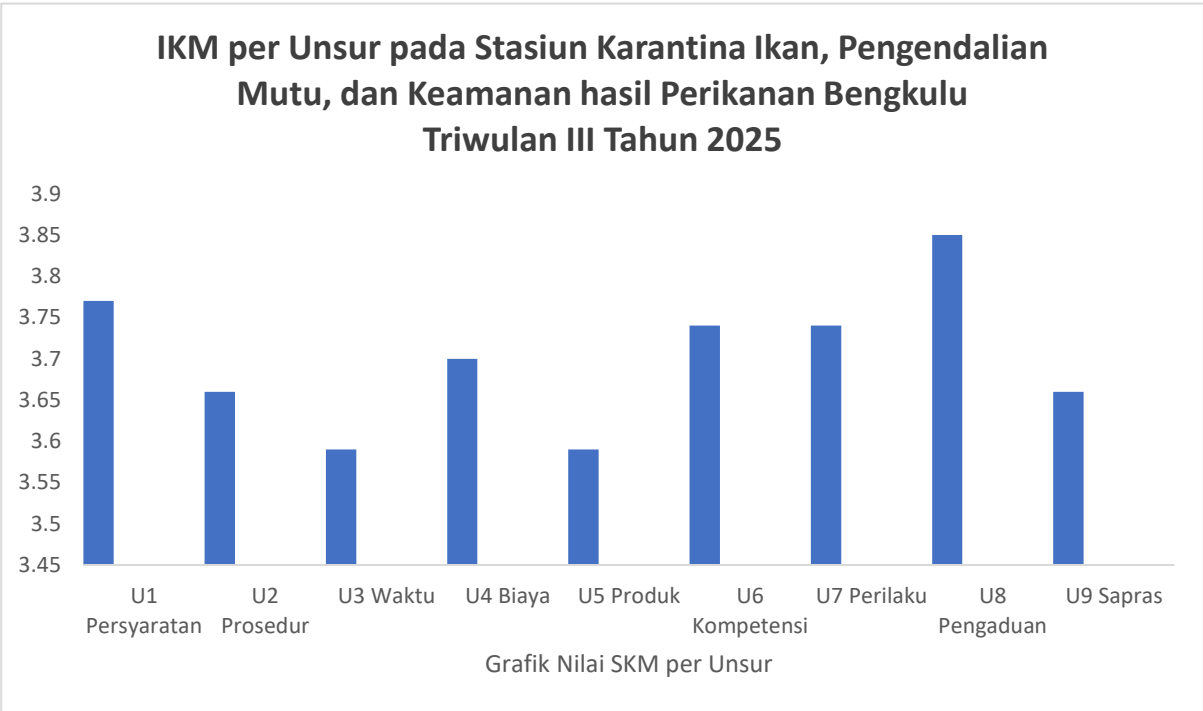
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,77	3,66	3,59	3,70	3,59	3,74	3,74	3,85	3,66
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,49 (A atau Sangat Baik)								

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. Unsur layanan terendah pertama yang didapatkan ialah **Waktu penyelesaian** mendapatkan nilai 3,59, Unsur layanan terendah kedua ialah **Kompetensi pelaksana** mendapatkan nilai 3,59 dan Unsur layanan terendah ketiga yaitu **Sistem, mekanisme dan prosedur** dengan nilai 3,66.
2. Sedangkan unsur yang tertinggi yaitu **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,85.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa kritik dan saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Pelayanan sangat baik dan mudah dimengerti.
- Dalam pelayanan pengguna jasa berharap aplikasi PTK online nya tidak mengalami gangguan jaringan
- Dalam pelayanan untuk ekspor diharapkan KKP dapat melayani satu pintu agar lebih memudahkan lagi bagi pelaku usaha.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan lebih dimaksimalkan lagi.
- Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

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

- 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

4.3 Rencana Tindak Lanjut

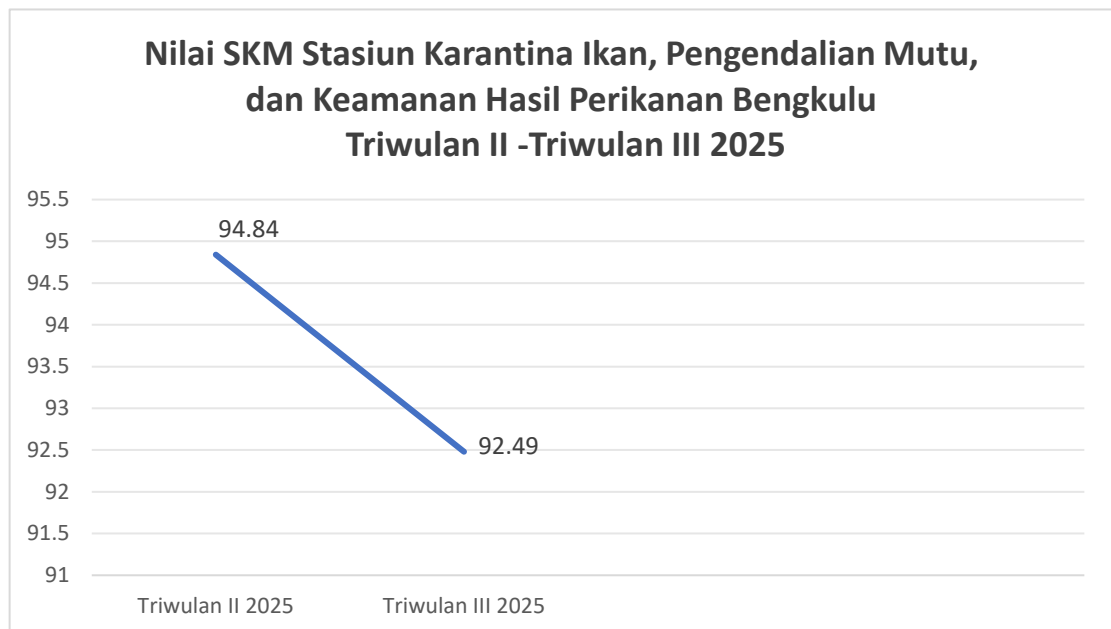
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 07 Oktober 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
			Oktober	November	Desember	
1	Waktu penyelesaian	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait Waktu penyelesaian			√	Tim Pelayanan Publik
2	Kompetensi pelaksana	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait Kompetensi pelaksana			√	Tim Pelayanan Publik
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait Sistem, mekanisme dan prosedur			√	Tim Pelayanan Publik

4.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan II 2025 hingga triwulan III 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan III mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,49. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan II 2025 hingga triwulan III 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, Kompetensi Pelaksana dan Sistem, mekanisme dan prosedur.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Bengkulu , 06 Oktober 2025

Plt. Kepala Stasiun Karantina Ikan,
Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil
Perikanan Bengkulu



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Kukuh Andias Purbianto, S.Pi.
NIP. 19810521 200502 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 pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)
☐ Jasa pengujian nama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
☐ Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
☐ 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

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
☐ Petaku Usaha KKP
☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta Non KKP
☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(jika wawancara langsung/online: dapat melihat persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia di unit kerja BPPM)

☐ 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/tindak lanjut)?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

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

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

Kesimpulan

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

Kritik dan Saran

***) Harus diisi minimal 3 kata**

Submit form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

14

2. Hasil Pengolahan Data SKM

Data detail SKM untuk Triwulan 3 tahun 2025

Id_survei	Triwulan	Tahun	Kel_Es_3	Nama_UPP	Nama_Layanan	Kelompok_Layanan	Jenis_Uraha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Keting_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Ketib_Saran	Kode_Seri_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layan_its
142937	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Laporan hasil uji mutu produk perikanan		P	L	25-45	S1	Swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105.108.32.99-20250919-101252	9/19/2025 10:10	Kepermen 20/2025
140312	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)		P	L	25-45	S1	P.UMKP	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	180.251.78.214-20250908-121608	8/8/2025 12:32	Kepermen 20/2025
140311	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)		P	L	25-45	SMA	P.UMKP	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	105.108.32.91-20250908-122413	9/8/2025 12:30	Kepermen 20/2025
140302	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Laporan hasil uji mutu produk perikanan		K	P	<25	SMA	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105.108.33.116-20250908-113059	8/8/2025 11:38	Kepermen 20/2025
140293	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)		P	L	25-45	S1	P.UMKP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140.213.202.47-20250908-105320	8/8/2025 10:59	Kepermen 20/2025
140281	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)		P	P	46-60	S1	PNP	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	105.108.33.120-20250908-095914	8/8/2025 10:08	Kepermen 20/2025
140274	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)		P	L	46-60	S3	P.UMKP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114.125.235.160-20250908-094356	8/8/2025 9:53	Kepermen 20/2025
140268	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Laporan hasil uji mutu produk perikanan		P	P	25-45	S1	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	180.242.91.99-20250908-083652	8/8/2025 8:33	Kepermen 20/2025
140257	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)		P	P	25-45	S1	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	180.242.91.99-20250908-083652	8/8/2025 8:31	Kepermen 20/2025
140253	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)		P	P	25-45	S1	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	180.242.91.99-20250908-083652	8/8/2025 8:43	Kepermen 20/2025
140249	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)		P	P	25-45	S1	P.UMKP	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	110.137.73.142-20250908-081846	8/8/2025 8:29	Kepermen 20/2025
139214	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Laporan hasil uji mutu produk perikanan		K	L	>60	SMP	P.UMKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	180.242.91.56-20250903-090516	9/3/2025 9:12	Kepermen 20/2025
138982	3	2025	bmutu	Stasiun KPM Bengkulu	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)		K	P	46-60	SMA	P.UMKP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110.137.75.172-20250902-083138	9/2/2025 8:39	Kepermen 20/2025

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	13	48,15%
		Perempuan	14	51,85%
2	Usia	<25	2	7,41%
		25-45	20	74,07%
		46-60	4	14,81%
		>60	1	3,70%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	3,70%
		SMA	8	29,63%
		D3	0	0%
		S1	17	62,96%
		S2	0	0%
		S3	1	3,70%
4	Pekerjaan	ASN	1	3,70%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	12	44,44%
		Pegawai Swasta	13	48,15%
		Wirasaha Non KKP	1	3,70%
		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%
				0%

	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	8	
	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	11	0%
	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	3	0%
	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	5	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%

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,77	3,66	3,59	3,70	3,59	3,74	3,74	3,85	3,66
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,48 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan II Tahun 2025**



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

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu perlu menyusun rencana tindak

lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu periode triwulan II 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 II Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95,24	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,86	A
3	Waktu Penyelesaian	96,43	A
4	Biaya/Tarif	95,24	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96,43	A
6	Kompetensi Pelaksana	95,24	A
7	Perilaku Pelaksana	94,05	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,05	A
9	Sarana dan Prasarana	94,05	A
	IKM TOTAL JUMLAH RESPONDEN 21	94,84	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 III 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan			√	Tim Pelayanan Publik
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait Penanganan pengaduan, saran dan masukan			√	Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan prasarana	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait Sarana dan prasarana			√	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 daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan sosialisasi secara daring menggunakan aplikasi zoom meeting kepada pengguna jasa dengan pembahasan terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan		Jaringan internet terkadang kurang baik dan menghambat kegiatan sosialisasi

2	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sudah	Melakukan sosialisasi secara daring menggunakan aplikasi zoom meeting kepada pengguna jasa dengan pembahasan terkait Penanganan pengaduan, saran dan masukan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait Sarana dan prasarana	Sudah	Melakukan sosialisasi secara daring menggunakan aplikasi zoom meeting kepada pengguna jasa dengan pembahasan terkait Sarana dan prasarana		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu telah menindak lanjuti 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	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait Waktu penyelesaian	Melakukan sosialisasi secara daring menggunakan aplikasi zoom meeting kepada pengguna jasa dengan pembahasan terkait Waktu penyelesaian	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu
2	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait Kompetensi pelaksana	Melakukan sosialisasi secara daring menggunakan aplikasi zoom meeting kepada pengguna jasa dengan pembahasan terkait Kompetensi pelaksana	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu
3	Sosialisasi secara	Melakukan	<3 bulan	Tim	Pengguna jasa

	daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait Sistem, mekanisme dan prosedur	sosialisasi secara daring menggunakan aplikasi zoom meeting kepada pengguna jasa dengan pembahasan terkait Sistem, mekanisme dan prosedur		pelayanan publik	lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bengkulu
--	--	---	--	------------------	--

Bengkulu , 06 Oktober 2025

Plt. Kepala Stasiun Karantina Ikan,
Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil
Perikanan Bengkulu



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Kukuh Andias Purbianto, S.Pi.
NIP. 19810521 200502 1 002