

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU KEAMANAN
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN JAMBI
TRIWULAN I TAHUN 2026



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2026

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	5
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.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner Online.....	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Hasil Kelautan dan Perikanan Jambi sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Hasil Kelautan dan Perikanan Jambi.

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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Jambi adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/41> 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 Pengendalian dan Pengawasan Hasil Kelautan dan Perikanan Jambi yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Hasil Kelautan dan Perikanan Jambi periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari

perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Hasil Kelautan dan Perikanan Jambi dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2025 adalah sebanyak 40 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 36 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 15 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	10	67%
		Perempuan	5	33%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	2	13%
		46-60	13	87%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	11	73%
		D3	0	0%
		S1	4	27%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	7%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	3	20%
		Pegawai Swasta	1	7%
		Wirausaha Non KKP	10	67%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%

		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	0	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	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	4	27%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	3	20%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	5	33%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	3	20%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

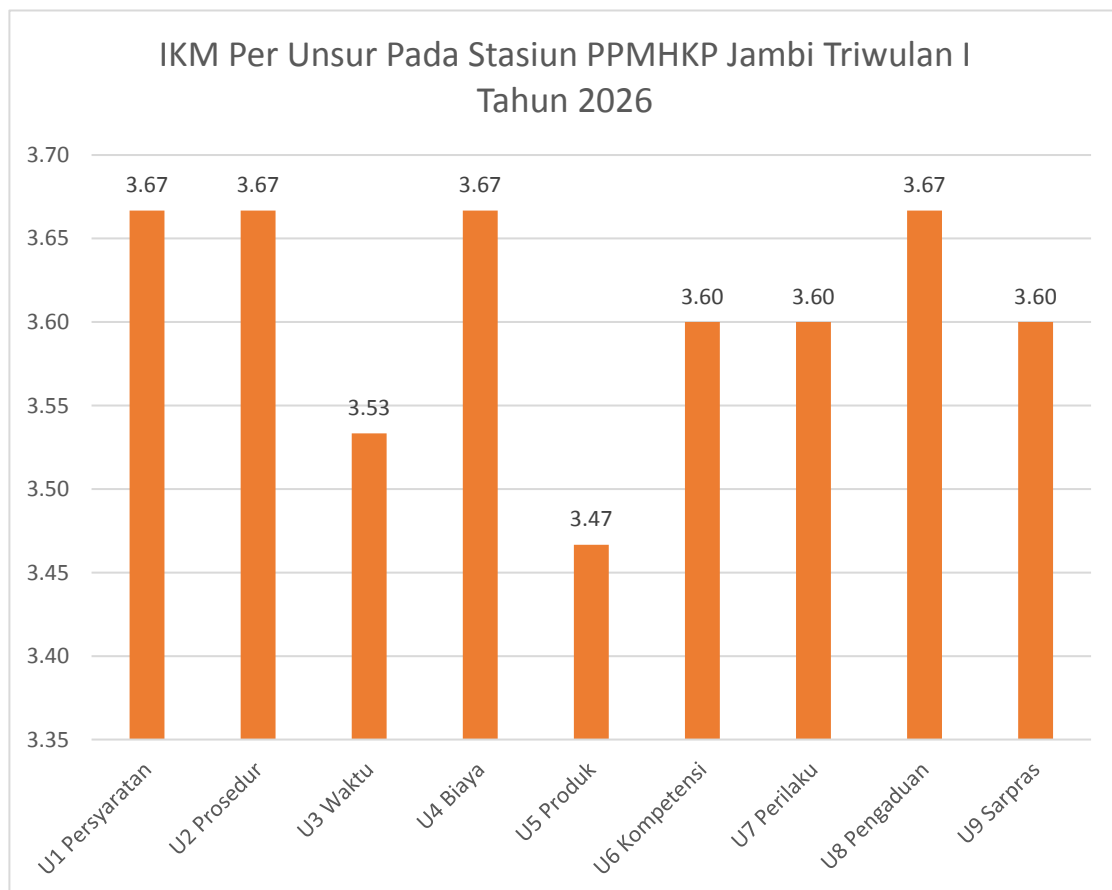
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.67	3.67	3.53	3.67	3.47	3.60	3.60	3.67	3.60
Kategori	A	A	A	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,19 (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. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,47. Selanjutnya Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,53 adalah nilai terendah kedua dan Kompetensi Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,60 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,67. Selanjutnya Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai 3,67 serta Biaya/Tarif mendapatkan nilai yaitu 3,67.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM *Online* yang telah disediakan, tidak diperoleh masukan/ saran dari pengguna jasa

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik.
- Produk Jenis Pelayanan yang perlu disosialisasikan kepada pengguna jasa dikarenakan produk layanan yang baru.
- 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.

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.

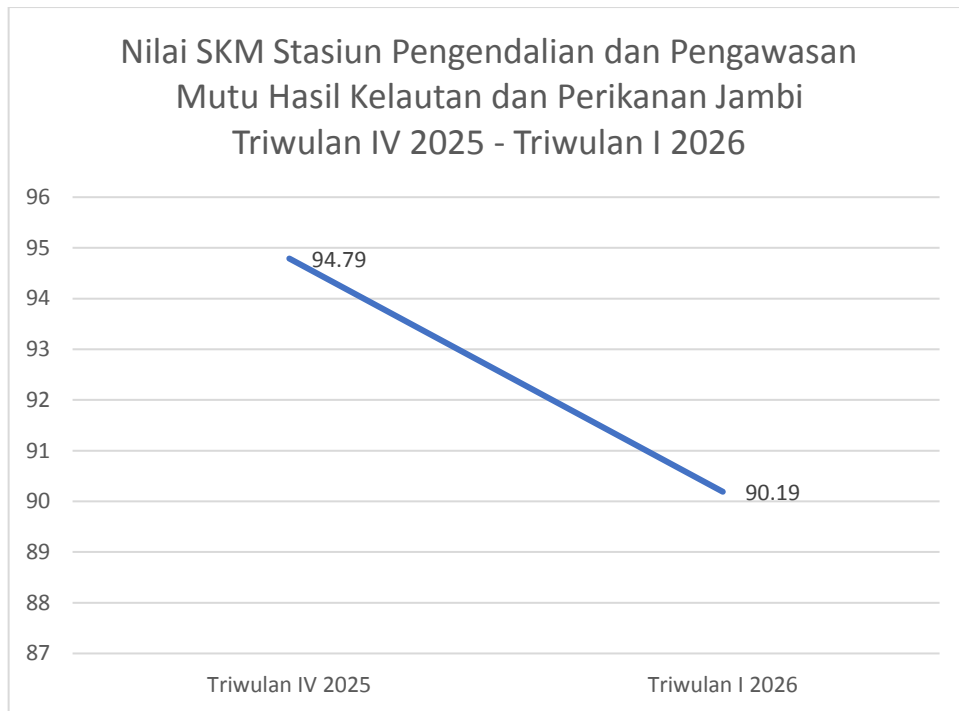
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24

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 II 2025)			Penanggung Jawab
			Apri 1	Mei	Juni	
1	Kompetensi Pelayanan	Pelatihan Pelayanan Publik			√	Tim Pelayanan Publik
2	Produk Layanan	Sosialisasi kepada pengguna jasa	√			Tim Pelayanan Publik
3	Waktu Penyelesaian	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		√		Tim Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2025 hingga triwulan I 2026 pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Hasil Kelautan dan Perikanan Jambi namun nilai mutu pelayanan tersebut masih tergolong A (sangat baik).

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Hasil Kelautan dan Perikanan Jambi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,19. Kemudian nilai SKM Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Hasil Kelautan dan Perikanan Jambi menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2025 hingga triwulan I 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Kesesuaian Persyaratan, kemudian Sistem, Mekanisme dan Prosedur, serta Biaya/Tarif

Jambi, 06 April 2026

Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Hasil
Kelautan dan Perikanan Jambi



Piyan Gustaffiana, S.St.Pi, M.Pi, MH
NIP 19780824 200502 1 001

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 hama 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 Pemberihan 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

☐ Pelaku 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?
(Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diunit kerja BIRPM)

☐ 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 mengadu/tindak lanjut)?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kuualitas 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

*)Posisikan anda seolah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN KOTA JAMBI
PERIODE TRIWULAN I 2026

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NRR PER JENIS	
						U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9				
1	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Ya	Laki-laki	46-60	SMA	swasta	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	Daik sekali pelayanannya	80.56	91.67
2	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Ya	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKPP	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Sangat membantu sekali	80.56	
3	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Ya	Laki-laki	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap lah semangat dan menjadi yang	100.00	
4	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Ya	Laki-laki	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Tetap lah menjadi yang terbaik	97.22	
5	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Ya	Laki-laki	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas kerjasama atas pelay	100.00	91.67
6	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan	Laki-laki	46-60	SMA	wirusaha	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Baik sekali pelayanannya	80.56	
7	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan	Perempuan	46-60	S1	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap dan sejahtera	100.00	
8	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan	Laki-laki	46-60	S1	pns	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Sudah baik dim pelayanannya	94.44	
9	Sertifikat Cara Pembuatan Pakan	Perempuan	25-45	SMA	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat sesuai pelayanannya	77.78	77.78
10	Sertifikat Cara Pembuatan Pakan	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Baik sekali pelayanannya	80.56	
11	Sertifikat Cara Pembuatan Pakan	Perempuan	46-60	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih sudah baik	75.00	
12	Sertifikat Cara Penanganan Ikan	Laki-laki	46-60	SMA	wirusaha	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	Sangat membantu swkali	86.11	
13	Sertifikat Cara Penanganan Ikan	Perempuan	46-60	S1	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap menjadi yang terdepan	100.00	96.53
14	Sertifikat Cara Penanganan Ikan	Perempuan	46-60	S1	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap terus berkualitas dalam membat	100.00	
15	Sertifikat Cara Penanganan Ikan	Laki-laki	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap dan terus berkreaitif dan maju	100.00	
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						55	55	53	55	52	54	54	55	54	SANGAT BAIK			90.19
RATA-RATA PER-UNSUR						3.67	3.67	3.53	3.67	3.47	3.60	3.60	3.67	3.60				
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0.41	0.41	0.39	0.41	0.39	0.40	0.40	0.41	0.40				
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						90.19												

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	91.67	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91.67	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	88.33	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	91.67	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.67	B	Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	90.00	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90.00	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	91.67	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	90.00	A	Sangat Baik

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

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

