



LAPORAN SKM PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV
TAHUN 2025



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
PONTIANAK



4G

08:26

WhatsApp

KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN PERIKANAN

1

Nama UPT

Pilih

Tanggal

21 Maret 2023

Mohon kerendahan Anda untuk memberikan penilaian dan masukan, dimana hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kami.

Selamat pagi dengan mengklik opsi radio sesuai dengan kondisi yang terdapat pada formulir ini.

No	USUR SKM	NILAI		
1	Apakah anda/badan bukan organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di unit kerja kami	Tidak Paham	Kurang Paham	Paham
2	Apakah sistem...	Tidak Paham	Kurang Paham	Paham

Wassalamualaikum

Ok kirim ke bpmp.kkp.go.id

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas perkenan dan karuniaNya, maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 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, 09 Januari 2026

Kepala SKIPM Pontianak



Jimmy Y. Elwaren, S.St.Pi

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 Kepuasan 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, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan 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 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 masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara 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 aparaturnya pelayanan SKIPM Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang 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 sertifikasi 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:

1.5. Manfaat

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain adalah:

- a. Mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan SKIPM Pontianak secara periodik.
- b. Sebagai bentuk partisipatif 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 IV Tahun 2025 dilakukan oleh SKIPM Pontianak dengan jumlah responden sebanyak **61 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 terhadap 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 :

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

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:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 IV tahun 2025 ini dimulai pada Bulan Oktober 2025. Waktu pelaksanaan Survei dimulai pada tanggal 1 Oktober 2025 sampai dengan 31 Desember 2025. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	Oktober Minggu I 2025
2	Pengumpulan Data / Survei SKM	Oktober Minggu I s.d. Desember Minggu IV 2025
3	Analisa Data	Januari Minggu I 2026
4	Pelaporan dan Publikasi	Januari 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 61 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Usaha	Korporasi	58	95,08
		Perorangan	3	4,92
2	Jenis Kelamin	Laki - Laki	60	98,36
		Perempuan	1	1,64
3	Pendidikan	SMA	50	81,97
		D3	0	0
		S1	11	18,03
		S2	0	0,00
4	Usia	< 25 tahun	0	0
		25 - 45 Tahun	29	47,54
		46 - 60 Tahun	32	52,46
5	Pekerjaan	P.UKKP	20	32,79
		Swasta	41	67,21
		Wirausaha	0	0

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	Respon den
Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,83	3,82	3,82	3,92	3,93	60
Penerbitan Sertifikat CPIB	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89	1

b. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TW III 2025	NILAI RATA RATA TW IV 2025	Naik / Turun
U1	Persyaratan Layanan	3,99	4,00	↑ 0,01
U2	Kemudahan Prosedur	3,97	4,00	↑ 0,03
U3	Waktu Penyelesaian	3,99	4,00	↑ 0,01
U4	Kesesuaian Biaya	3,97	3,98	↑ 0,01
U5	Kesesuaian Produk	3,99	4,00	↑ 0,01
U6	Kecepatan Respon Aplikasi	3,91	3,84	↓ 0,07
U7	Kemudahan Fitur Aplikasi	3,87	3,82	↓ 0,05
U8	Kualitas Isi Aplikasi	3,90	3,82	↓ 0,08
U9	Layanan Konsultasi	3,91	3,80	↓ 0,11
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		98,61	97,95	↓ 0,66
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 IV 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 61 (enam puluh satu) 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 **97,95**. 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 **97,95**, 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 merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik berupa persyaratan teknis maupun administratif. Unsur ini menilai kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya dari sisi kesederhanaan persyaratan yang harus dipenuhi. Berdasarkan hasil tabulasi data responden, sebanyak **61 responden atau 100%** menyatakan bahwa prosedur persyaratan layanan yang tersedia di SKIPM Pontianak sangat mudah dipahami.

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	0,00
2	Kurang Paham	0	0,00
3	Paham	0	0,00
4	Sangat Paham	61	100,00
Jumlah		61	100,00

Sumber : Data E-survei Triwulan IV Tahun 2025

2. Kemudahan Prosedur

Unsur kemudahan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk mekanisme pengaduan. Unsur ini berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam memahami tata cara pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unsur prosedur pelayanan di SKIPM Pontianak, sebanyak **61 responden atau 100,00%** menyatakan 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	0	0,00
4	Sangat Mudah	61	100,00
Jumlah		61	100,00

Sumber : Data E-survei Triwulan IV Tahun 2025

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Unsur waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Target waktu pelayanan telah ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di SKIPM Pontianak. Berdasarkan tanggapan responden, sebanyak **61 responden atau 100%** menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan telah sesuai dengan janji layanan yang ditetapkan. Data unsur waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	0	0,00
4	Lebih Cepat dari yang Ditetapkan	61	100,00
Jumlah		61	100,00

Sumber : Data E-survei Triwulan IV Tahun 2025

4. Kesesuaian Biaya/Tarif

Unsur kesesuaian biaya/tarif merupakan kejelasan informasi mengenai biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak **1 responden atau 1,64%** menyatakan *paham* terhadap kesesuaian biaya/tarif pelayanan di SKIPM Pontianak, sedangkan **60 responden atau 98,36%** menyatakan *sangat paham*. Tingginya persentase responden yang memberikan penilaian pada kategori tertinggi menunjukkan bahwa pelayanan di SKIPM Pontianak, khususnya terkait kesesuaian biaya/tarif, telah dilaksanakan secara transparan dan sangat baik. Data unsur kesesuaian biaya/tarif dapat dilihat pada Tabel 6.

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	1	1,64

4	Sangat Sesuai	60	98,36
Jumlah		61	100,00

Sumber: Data E-survei Triwulan IV Tahun 2025

5. Kesesuaian Produk spesifikasi jenis pelayanan

Unsur kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan keluaran dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unsur kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan di SKIPM Pontianak, **seluruh responden sebanyak 61 orang atau 100%** menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan telah sesuai hingga sangat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Data unsur kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada Tabel 7.

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	0	0,00
4	Sangat Sesuai	61	100,00
Jumlah		61	100,00

Sumber: Data E-survei Triwulan IV Tahun 2025

6. Kecepatan Respon

Unsur kecepatan respon merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas dalam memberikan serta menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, kemampuan petugas pelayanan di SKIPM

Pontianak menunjukkan persepsi yang positif. Hal ini tercermin dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menunjukkan bahwa sebanyak **10 responden atau 16,39%** menyatakan *paham* terhadap kecepatan respon petugas pelayanan, sedangkan **51 responden atau 83,61%** menyatakan *sangat paham*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecepatan respon petugas pelayanan di SKIPM Pontianak dinilai baik dan sangat baik oleh seluruh responden. Data unsur kecepatan respon dapat dilihat pada Tabel 8.

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	10	16.39
4	Sangat Cepat	51	83,61
Jumlah		61	100,00

Sumber: Data E-survei Triwulan IV Tahun 2025

7. Kemudahan Fitur

Unsur kemudahan fitur merupakan penilaian terhadap kemampuan pengguna layanan dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur pelayanan yang tersedia di SKIPM Pontianak. Secara keseluruhan, kemudahan fitur pelayanan di SKIPM Pontianak menunjukkan persepsi yang positif. Hal ini tercermin dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menunjukkan bahwa sebanyak **11 responden atau 18,03%** menyatakan *paham* terhadap kemudahan fitur pelayanan, sedangkan **50 responden atau 81,97%** menyatakan *sangat paham*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fitur pelayanan di SKIPM Pontianak dinilai mudah hingga sangat mudah dipahami oleh seluruh responden. Data unsur kemudahan fitur dapat dilihat pada Tabel 9.

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	11	18,03
4	Sangat Mudah	50	81,97
Jumlah		61	100,00

Sumber: Data E-survei Triwulan IV Tahun 2025

8. Kualitas Isi/Sarana

Unsur kualitas isi/sarana merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan pelayanan. Sarana dan prasarana berfungsi sebagai penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebanyak **11 responden atau 18,03%** menyatakan *berfungsi kurang maksimal* terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan di SKIPM Pontianak, sedangkan **50 responden atau 81,97%** menyatakan *berfungsi maksimal dan dikelola dengan baik*. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di SKIPM Pontianak dinilai telah tersedia, berfungsi dengan baik, serta dikelola secara optimal. Data unsur kualitas isi/sarana dapat dilihat pada Tabel 10.

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	11	18,03

4	Berfungsi Maksimal dan dikelola dengan baik	50	81,97
Jumlah		61	100,00

Sumber: Data E-survei Triwulan IV Tahun 2025

9. Layanan Konsultasi berupa Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan

Unsur layanan konsultasi merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjut yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Pengguna layanan SKIPM Pontianak diberikan kemudahan dan keleluasaan untuk berkomunikasi dalam menyampaikan pengaduan, saran, maupun masukan, serta difasilitasi agar setiap pengaduan dapat ditangani dengan baik. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di SKIPM Pontianak, sebanyak **12 responden atau 19,67%** menyatakan *baik* terhadap layanan konsultasi yang diberikan, sedangkan **49 responden atau 80,33%** menyatakan *sangat baik*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa SKIPM Pontianak telah melaksanakan layanan konsultasi dan penanganan pengaduan secara baik, responsif, dan efektif dalam menindaklanjuti setiap masukan maupun permasalahan dari pengguna layanan. Data unsur layanan konsultasi dapat dilihat pada Tabel 11.

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	12	19,67
4	Sangat Baik	49	80,33
Jumlah		61	100,00

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	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	1. Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas 2. Layanan Konsultasi 3. Kualitas Isi/Sarana	1. Belum seluruh pengguna layanan memahami secara optimal fungsi dan alur penggunaan fitur pelayanan yang tersedia	1. Melakukan peningkatan sosialisasi penggunaan fitur pelayanan melalui media informasi.	Bulan Januari 2026	1. Dannie Patria Ratin 2. Michelson Febrianto
2	Penerbitan Sertifikat CPIB		2. Informasi terkait kanal layanan konsultasi (kontak, jam layanan, dan mekanisme penyampaian pengaduan) belum diketahui secara luas oleh seluruh pengguna layanan 3. Kebutuhan penyesuaian sarana terhadap perkembangan layanan dan jumlah pengguna yang terus meningkat	2. Menetapkan jam layanan konsultasi yang jelas dan mudah diakses oleh pengguna layanan. 3. Melengkapi sarana pendukung pelayanan sesuai kebutuhan pengguna layanan.		

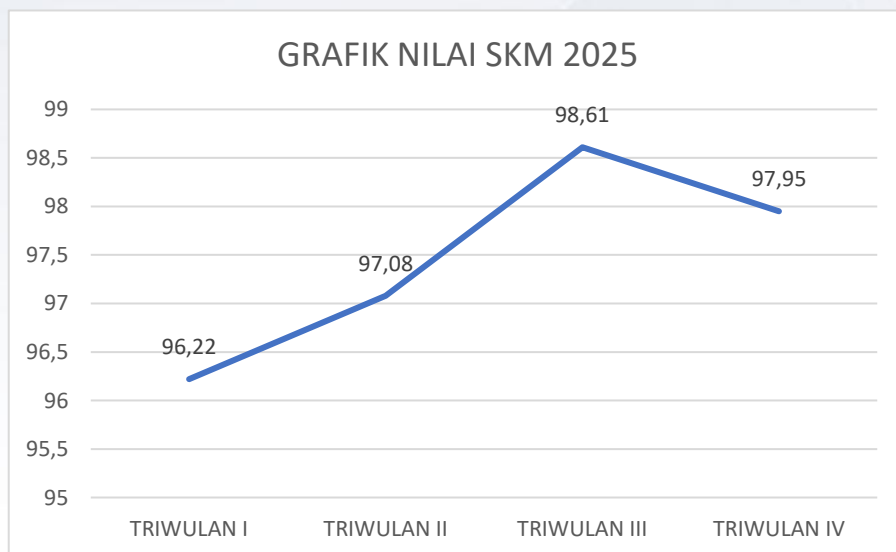
No	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Time Line
1	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	1. Jaya Terus Ekspor Produk Perikanan 2. Maju Terus Perikanan Indonesia	Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik serta terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.	Januari 2026
2	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)			

4.3. Tren Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala serta melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, diperlukan pelaksanaan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei digunakan sebagai bahan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, dasar pengambilan kebijakan pelayanan publik, serta untuk melihat kecenderungan (tren) kinerja penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Pontianak menunjukkan capaian yang stabil dan berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), nilai SKM tercatat sebesar **97,08 pada Triwulan II**, meningkat **menjadi 98,61 pada Triwulan III**, dan berada pada angka **97,95 pada Triwulan IV**.

Meskipun pada Triwulan IV terjadi penurunan nilai secara numerik dibandingkan Triwulan III, capaian tersebut tetap menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi dan konsisten. Kondisi ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan publik secara umum tetap terjaga dengan baik serta memperoleh apresiasi positif dari masyarakat. Unit pelayanan berkomitmen untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai, menjaga konsistensi kinerja petugas, serta terus melakukan inovasi dan evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.



BAB V

KESIMPULAN

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

1. Nilai SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025 dari survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan SKIPM Pontianak secara keseluruhan terdapat unsur pelayanan yang memiliki 3 (Tiga) nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan Layanan sebesar 4,00, unsur Kemudahan Prosedur sebesar 4,00, unsur Waktu Penyelesaian 4,00 Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas sebesar 3,82, Unsur Layanan Konsultasi 3,82 dan Unsur Kualitas Isi/Sarana 3,80.
2. Hasil survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan SKIPM Pontianak pada periode Triwulan IV Tahun 2025 adalah sebesar 97,95 dan termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.