

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



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	14
1. 14	
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	15
3. 15	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam 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 Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (PPMHKP) Merak 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak

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 (PPMHKP) Merak 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/84> yang disebar 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 Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (PPMHKP) Merak 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	Oktober 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 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 Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (PPMHKP) Merak periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (PPMHKP) Merak 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 36 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	33%
		Perempuan	24	67%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	27	75%
		46-60	9	25%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	5	14%
		D3	4	11%
		S1	26	72%
		S2	1	3%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	30	83%
		Pegawai Swasta	30	83%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	3	8%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	28	78%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan	3	8%
		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%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	2	6%
		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	3.92	3.86	3.89	3.92	3.92	3.92	3.89	3.92	3.89
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97.53 (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 Sarpras, Waktu dan Prosedur. Dengan Nilai 3.89, 3.89 dan 3.86
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Produk dan Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3.92.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Thank you to BPPMHKP Merak for helping to ensure the smooth running of the HC process..”.
- “We would like to express our gratitude to BPPMHKP Merak, for their assistance in drafting the Quality Health Certificate (HC) for our exports to the USA”.
- **“Mohon untuk dipermudah mengakses dari OSS ke SKP “**

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

- Terkait layanan sertifikasi terbaru (Primer) yang berbasis OSS perlu dilakukan pelatihan OSS baik untuk petugas maupun pengguna layanan. Karena baik petugas maupun pengguna layanan masih banyak yang awam terkait layanan ini.

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 akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tahun 2025. 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 I 2026)			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	
1	U9 - Sarpras	Melakukan asistensi penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan			√	Tim Humas
2	U3 - Waktu	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		√		Tim Humas
3	U2 - Prosedur	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	√			Tim Humas

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 Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (PPMHKP) Merak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan poin kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan III 2025 hingga triwulan IV 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan IV mulai Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97.53. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak menurun karena kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya disebabkan pengguna jasa kurang familiar dengan aplikasi OSS sehingga merasa kesulitan dalam mendapatkan layanan sertifikasi.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarpras, Waktu dan Prosedur
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya, Produk dan Kompetensi Personil.

Merak, 13 Januari 2026

Kepala Stasiun KIPM Merak



2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MERAK
PERIODE TRIWULAN IV 2025

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NRR PER JENIS LAYANAN
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thank you to BPPMHKP Merak for	100.00	95.83
2	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih BPPMHKP Merak, Mantab	100.00	
3	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Laki-laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terbaik dan Selalu Ramah	100.00	
4	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	We would like to express our gratitude to	100.00	
5	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang	Laki-laki	46-60	D3	pns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus lanjutkan untuk inovasi yang lebih	75.00	
6	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang	Perempuan	25-45	S1	pns	4	2	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik, terimakasih atas	75.00	
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih BPPMHKP Merak yang	100.00	
8	Sertifikat Penerapan Program	Laki-laki	46-60	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanan prima yang	100.00	
9	Sertifikat Penerapan Program	Laki-laki	46-60	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih sudah memberikan layanan	100.00	
10	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks BPPMHKP Merak, Mantab	100.00	
11	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih BPPMHKP, which has	100.00	
12	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks BPPMHKP MERAK.	100.00	
13	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks BPPMHKP Merak, mantab dan	100.00	100.00
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks BPPMHKP Merak.	100.00	
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih BPPMHKP Merak, Mantab	100.00	
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks BPPMHKP Merak, who have	100.00	
17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih BPPMHKP Merak yang	100.00	
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks BPPMHKP Merak yang telah	100.00	
19	Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Laki-laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks BPPMHKP Merak.	100.00	
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terima kasih BPPMHKP Merak, Mantab	100.00	
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih BPPMHKP Merak	100.00	
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima Kasih BPPMHKP Merak, Mantab.	100.00	
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks BPPMHKP Merak, MANTAB	100.00	
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Laki-laki	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon dipertahankan pelayanannya	100.00	
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih BPPMHKP Merak yang	100.00	96.76
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih BPPMHKP Merak, Mantab	100.00	
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Laki-laki	46-60	SMA	P.LKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon dipertahankan kinerja yg sdh baik	100.00	
28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Laki-laki	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan layanan yang sudah ada	100.00	
29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Laki-laki	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks BPPMHKP Merak	100.00	
30	Sertifikat Penerapan Program	Perempuan	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah baik tapi untuk aplikasi perlu	75.00	
31	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Laki-laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mohon bisa dipertahankan	100.00	
32	Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Perempuan	25-45	S2	pns	3	3	3	4	4	4	3	4	3	Mohon untuk dipermudah mengakses	86.11	
33	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Laki-laki	46-60	SMA	P.LKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon pertahankan kinerja baik yg telah	100.00	
34	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT BAIK DAN SESUAI	100.00	
35	Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Laki-laki	46-60	SMA	P.LKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon dipertahankan kinerja yg sdh baik	100.00	
36	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap dan lanjutan	100.00	
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						141	139	140	141	141	141	140	141	140	SANGAT BAIK		97.53
RATA-RATA PER-UNSUR (NILAI INDEKS PER UNSUR LAYANAN)						88	88	88	88	88	88	88	88	88			
NILAI INDEKS PER-UNSUR						88	88	88	88	88	88	88	88	88			
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						3.90											
NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT						97.53											

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	33%
		Perempuan	24	67%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	27	75%
		46-60	9	25%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	5	14%
		D3	4	11%
		S1	26	72%
		S2	1	3%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	30	83%
		Pegawai Swasta	30	83%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	3	8%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	28	78%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan	3	8%
		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%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	2	6%
		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%

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT			
		IKM	DEKS KONVER	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	3.92	97.92	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.86	96.53	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.89	97.22	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.92	97.92	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.92	97.92	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	3.92	97.92	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.89	97.22	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masu	3.92	97.92	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.89	97.22	A	Sangat Baik

N O	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5396	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

J e n i s L a y a n a n	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	0	0%
	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis	3	5%
	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	28	44%
	Sertifikat Kelayakan Pengolahan	3	5%
	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%
	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	2	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. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan
Hasil Perikanan Merak
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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (PPMHKP) Merak 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (PPMHKP) Merak periode triwulan III 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 III Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.97	4.00	4.00	3.98	3.99	3.99	3.99	4.00	4.00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99.7(A atau Sangat Baik)								

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:

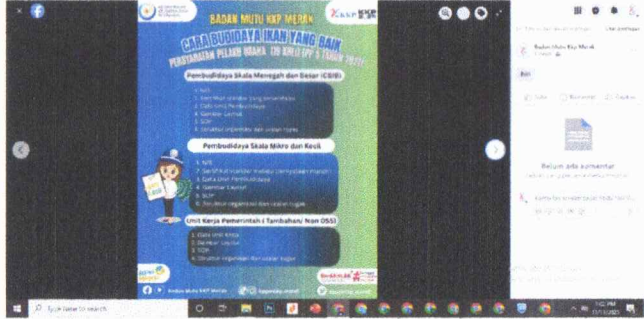
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

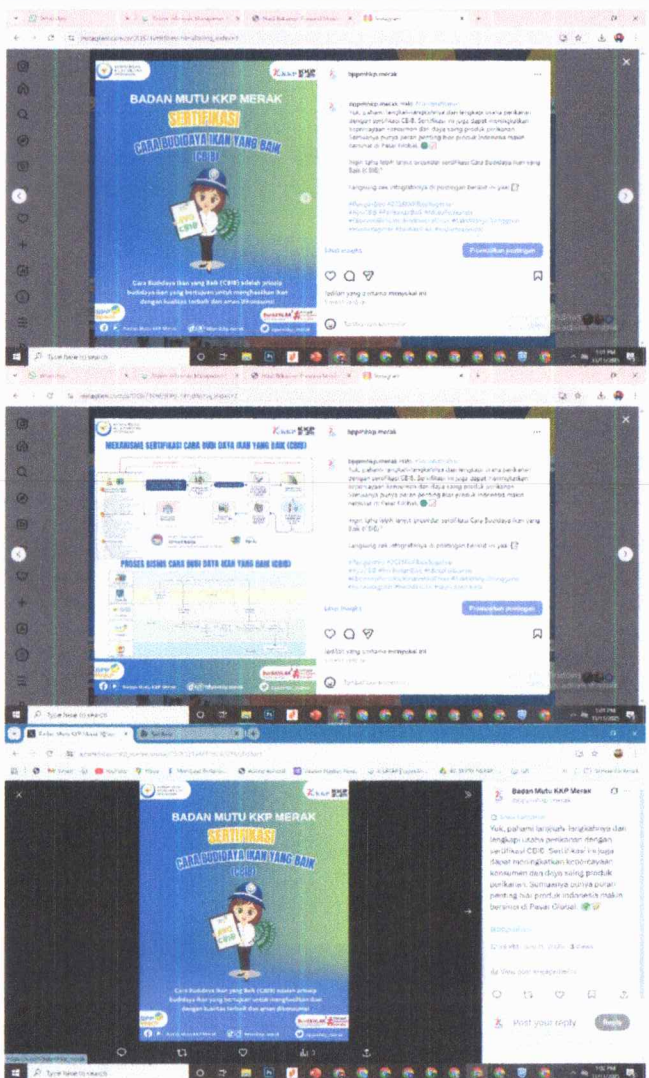
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan III 2025)			Penanggung Jawab
			Okt	Nov	Sept	
1	U1 Persyaratan	– Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	√		1	U1 Persyaratan
2	U2 – Sistem, mekanisme dan prosedur	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)		√	2	U2 – Sistem, mekanisme dan prosedur
3	U5 - Biaya/Tarif	Membuat Infografis biaya/tarif Layanan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan	√		3	U5 Biaya/Tarif

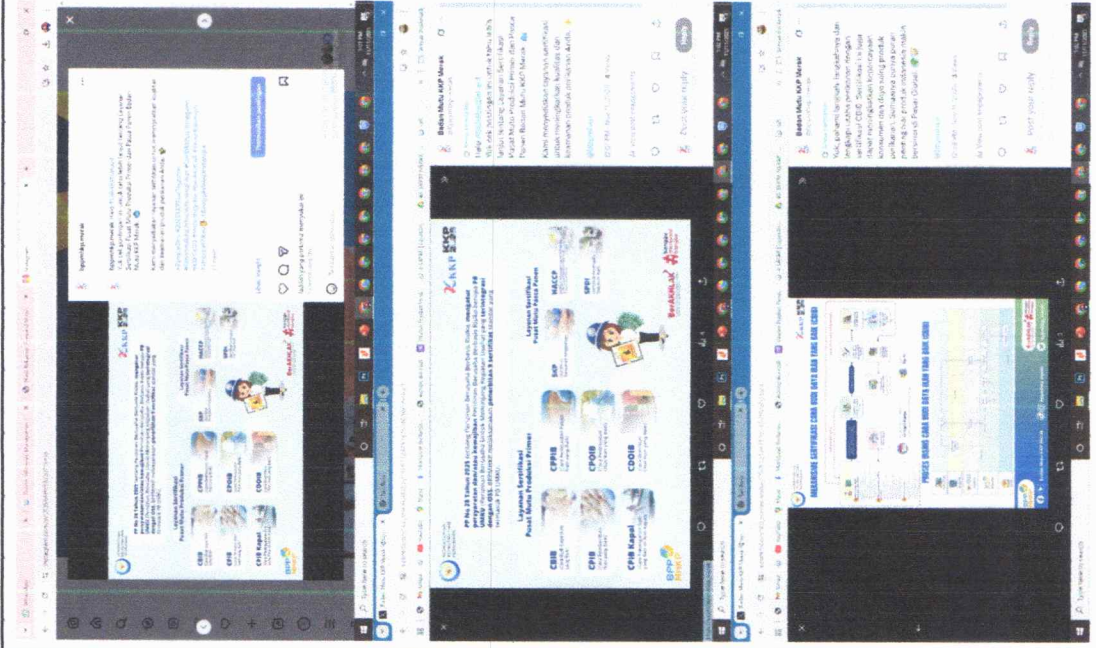
BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

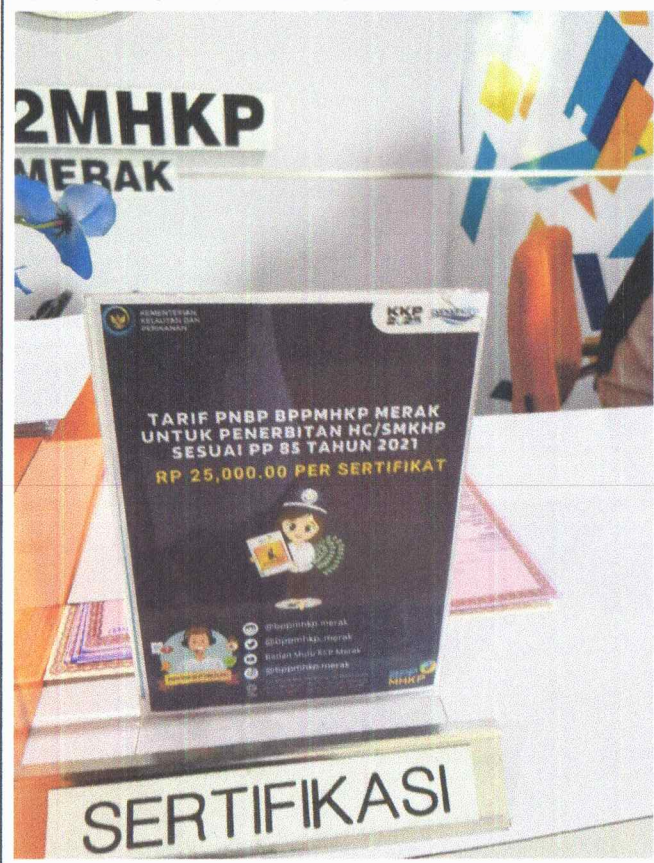
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Sudah	Publikasi seluruh persyaratan layanan SKIPM Merak melalui media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) yang dimiliki SKIPM Merak		Metode yang paling efektif dan efisien, namun hanya menjangkau pengguna layanan yang aktif menggunakan medsos publikasi dg metode lain terkendala anggaran

2	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Sudah	Publikasi seluruh prosedur layanan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) yang dimiliki SKIPM Merak		
---	---	-------	---	--	--



3	Membuat Infografis biaya/tarif Layanan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan	Sudah	Publikasi biaya/tarif sesuai PP 85/2021 dan PMK 1/2025 melalui media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) yang dimiliki oleh SKIPM Merak		
---	--	-------	--	---	--

					
--	--	--	--	--	--

						
--	--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 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	Publikasi Standar pelayanan publik	Pemberitahuan melalui Medsos Stasiun KIPM Merak terkait Standar pelayanan publik	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merak

Merak, 13 Januari 2026
Kepala Stasiun KIPM Merak



I R O M O, S.I.P
NIP. 19691031 198903 1 002