

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN KUPANG
TRIWULAN III 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kupang 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 Kupang

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 Kupang 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/49> 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 Kupang 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	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 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 Kupang periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kupang dalam kurun waktu triwulan II tahun 2025 adalah sebanyak 143 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 97 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 143 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	55	38%
		Perempuan	90	62%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	99	68%
		46-60	4	3%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	42	29%
		D3	36	25%
		S1	66	46%
		S2	1	1%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	55	38%
		Pegawai Swasta	78	54%
		Wirausaha Non KKP	11	8%
		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	5	3%

		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	3	2%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	120	84%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	16	11%
		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	1	1%
		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%
	Jenis Kelamin	Laki-laki	55	38%

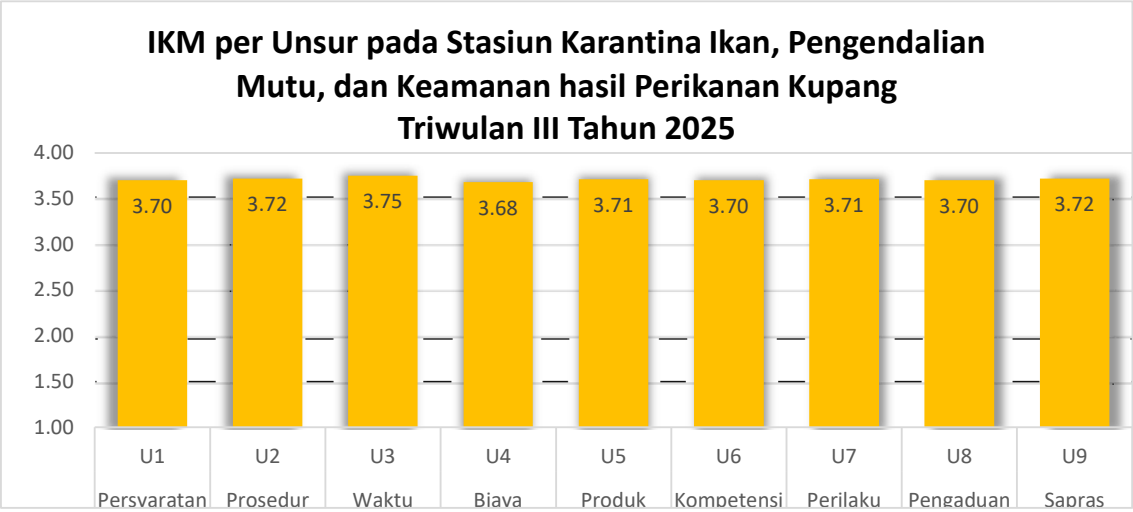
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,70	3,72	3,75	3,68	3,71	3,70	3,71	3,70	3,72
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,80 (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 adalah Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,68. Selanjutnya Kompetensi mendapatkan nilai 3,70 adalah nilai terendah kedua dan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,70 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu nilai tertinggi yaitu 3,75. Selanjutnya Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 3,72 dan sarana prasarana mendapatkan nilai yaitu 3,72.

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 :

- “Minta sediakan gula gula (permen)”.
- “Pertahankan terus pelayanan terbaiknya”.
- “Terus Menjadi lebih Baik”.

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

- Kenyamanan dalam menunggu penerbitan SMKHP menjadi poin penting yang harus diperhatikan.
- Sertifikasi SMKHP menggunakan sistem baru yaitu SIAPMUTU yang sudah mulai stabil sehingga dapat meningkatkan kecepatan proses pelayanan.
- Kemampuan tim pelayanan harus ditingkatkan

4.2 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

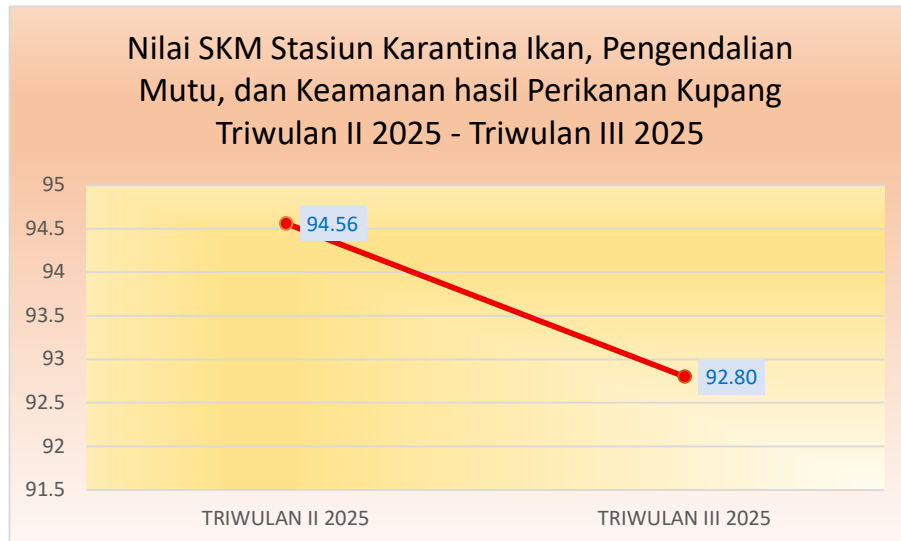
dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang direncanakan pada bulan 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 II 2025)			Penanggung Jawab
			Okt	Nov	Des	
1	Biaya/Tarif	Sosialisasi tentang pemberlakuan PNBP volatil yang ditetapkan sebagai dasar pungutan PNBP terhadap jasa layanan.	√			Tim Pelayanan Publik
2	Kompetensi	Briefing pagi untuk semua pegawai terutama bagi petugas pelayanan sebelum aktifitas bekerja dimulai untuk dapat menyampaikan permasalahan yang muncul selama pelayanan dan mencari solusi untuk peningkatan kompetensi petugas pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
3	Pengaduan	Aktifkan layanan PPID dan pantau terus tindak lanjut dai keluhan dan pengaduan dari pengguna jasa			√	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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kupang 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 Kupang

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 Kupang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,80. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kupang menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan II 2025 hingga triwulan III 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/tarif, Kompetensi dan prosedur dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi waktu pelayanan, Selanjutnya Sistem, mekanisme dan sarana prasarana.

Kupang, 10 Oktober 2025

Kepala Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kupang




Ridwan, S.St.Pi

NIP. 19780725 200502 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data layanan

File Layanan

☐ Perencanaan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hybrid Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)

☐ Perencanaan kesehatan ikan, mutlak, dan keamanan hasil perikanan/Depth Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengelutaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)

☐ Jasa pengujian hanya penyakit ikan karantina, mutlak, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

☐ Perizinan Sertifikat Kelengkapan Pengolahan

☐ Penetapan Sertifikat Penetapan GMP/ISO 9001 Ikan

☐ Penetapan Sertifikat Cara Pengolahan Ikan Yang Baik

☐ Penetapan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik

☐ Penetapan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik

☐ Penetapan Sertifikat Cara Pemrosesan Produk Ikan Yang Baik

☐ Penetapan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik

☐ Penetapan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

Data Responden

Waktu Survey

19-Feb-2025 12:19

Nama

jenis Usaha

☐ Perseorangan

☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

☐ Pria/Laki-laki

☐ Wanita/Merempuan

Usia

☐ < 25 Tahun

☐ 25 s.d 40 Tahun

☐ 40 s.d 60 Tahun

☐ > 60 Tahun

Pendidikan

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan

☐ ASN

☐ TNU/OLRI

☐ Petaku Usaha KKP

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta Non KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian pernyataan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan pernyataan pelayanan yang diinformasikan?

Apakah anda telah membaca/mengerti pernyataan pelayanan tersebut baik PMMT/HACCP yang tertera dalam logo BPPG?

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijanjikan untuk mendapatkan layanan?

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang mudah

☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jam** 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 aplikasi 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/indak lanjut?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **keefektifan konten** dari aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima, **tepat, keterampilan dan penempatan**?

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Kurang Baik

☐ Tidak Baik

Kritik dan Saran

*Harus diisi minimal 3 kata

Submit form

*) Petugas yang telah menjadi seluruh pertanyaan **seluruh** subbab

2. Hasil Pengolahan Data SKM

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

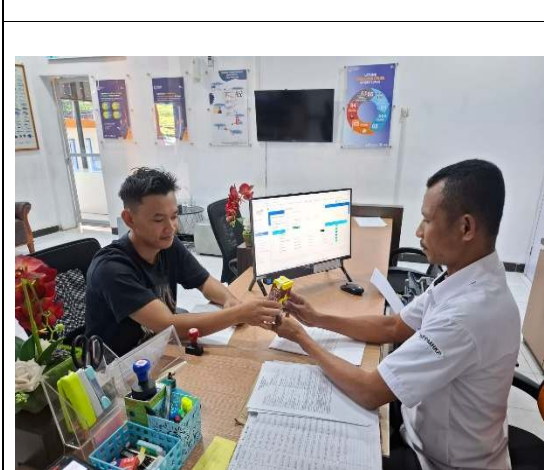
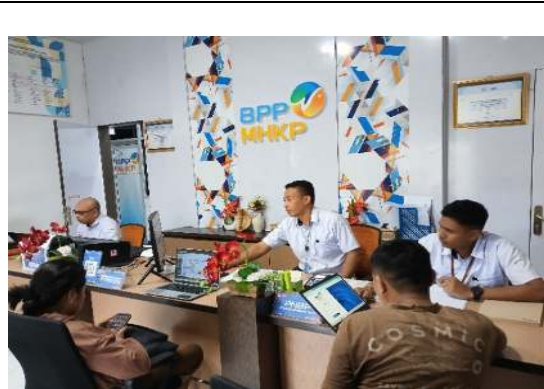
[illegible]

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1 Jenis Kelamin	Laki-laki		55	38%
	Perempuan		90	62%
2 Usia	Dibawah 25		0	0%
	25-45		99	68%
	46-60		4	3%
	>60		0	0%
3 Pendidikan	SD		0	0%
	SMP		0	0%
	SMA		42	29%
	D3		36	25%
	S1		66	46%
	S2		1	1%
	S3		0	0%
4 Pekerjaan	ASN		0	0%
	Freelance		0	0%
	Petaku Usaha KOP		55	38%
	Pegawai Swasta		78	54%
	Wiraswasta Non KOP		11	8%
	Petajar/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 hasil penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air		5	3%
	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)		3	2%
	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengelompokan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)		120	84%
	Penerbitan Sertifikat Kelulusan Pengolahan		16	11%
	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan		0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Penganganan Ikan Yang Baik		0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Pembungkaman Ikan Yang Baik		0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik		1	1%
	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		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	92.59	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	93.10	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	93.79	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	92.07	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.76	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	92.59	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	92.76	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	92.59	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	92.93	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



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 Kupang

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 Kupang 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 Kupang 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	94,93	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,93	A
3	Waktu Penyelesaian	94,72	A
4	Biaya/Tarif	93,53	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,76	A
6	Kompetensi Pelaksana	90,58	A
7	Perilaku Pelaksana	94,41	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,93	A
9	Sarana dan Prasarana	94,23	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	Ags	Sep	
1	Biaya/Tarif	Sosialisasi tentang pemberlakuan PNBP volatil yang ditetapkan sebagai dasar pungutan PNBP terhadap jasa layanan.	√			Tim Pelayanan Publik
2	Perilaku pelaksana	Briefing pagi untuk semua pegawai terutama bagi petugas pelayanan sebelum aktifitas bekerja dimulai untuk dapat melakukan pelayanan prima dan penuh tanggung jawab.		√		Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana	Peningkatan perangkat elektronik pendukung pelayanan (komputer, printer, jaringan internet) serta Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)			√	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 tentang pemberlakuan PNBP volatil yang ditetapkan sebagai dasar pungutan PNBP terhadap jasa layanan.	Sudah	- Penambahan Banner tentang biaya dan tarif jasa pengujian dan penerbitan SMKHP termasuk PNBP Volatil - Penambahan banner tentang jenis-jenis ikan yang merupakan produk ekspor di Nusa Tenggara Timur		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2	Briefing pagi untuk semua pegawai terutama bagi petugas pelayanan sebelum aktifitas bekerja dimulai untuk dapat melakukan pelayanan prima dan penuh tanggung jawab	Sudah	Brifing pagi kepada petugas pelayanan oleh penanggungjawab pelayanan tentang kendala dan Solusi dalam melakukan pelayanan kepada stakeholder		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	- Peningkatan perangkat elektronik pendukung pelayanan (komputer, printer, jaringan internet)	Sudah	Memperbaiki adan menambah sarana prasarana pendukung (Laptop dan jaringan internet yang lebih baik) di counter pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

	- Penataan ruang pelayanan dengan menambah informasi produk layanan dan informasi lain tentang perikanan.				
--	---	--	--	---	--

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 Kupang telah menindaklanjuti 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 tentang pemberlakuan PNBP volatil yang ditetapkan sebagai dasar pungutan PNBP terhadap jasa layanan.	- Penambahan Banner tentang biaya dan tarif jasa pengujian dan penerbitan SMKHP termasuk PNBP Volatil - Penambahan banner tentang jenis-jenis ikan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Petugas pelayanan di lingkup BPPMHKP Kupang dan pengguna jasa

		yang merupakan produk ekspor di Nusa Tenggara Timur			
2	Briefing pagi untuk semua pegawai terutama bagi petugas pelayanan sebelum aktifitas bekerja dimulai untuk dapat melakukan pelayanan prima dan penuh tanggung jawab	Brifing pagi kepada petugas pelayanan oleh penanggung jawab pelayanan tentang kendala dan Solusi dalam melakukan pelayanan kepada stakeholder	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Petugas pelayanan di lingkup BPPMHKP Kupang
3	- Peningkatan perangkat elektronik pendukung pelayanan (komputer, printer, jaringan internet) - Penataan ruang pelayanan dengan menambah	Memperbaiki dan menambah sarana prasarana pendukung (Laptop dan jaringan internet yang lebih baik) di counter pelayanan Penataan ulang ruang pelayanan agar lebih informatif	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Bagian Tata Usaha dan petugas pelayanan di lingkup BPPMHKP

	informasi produk layanan dan informasi lain tentang perikanan.				
--	--	--	--	--	--

Kupang, 10 Oktober 2025

Kepala Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kupang



Ridwan, S.St.Pi

NIP. 19780725 200502 1 001