

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan
Stasiun PPMHKP Batam**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisisioner Online.....	14
2. Hasil Pengelolaan Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam 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 PPMHKP Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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.
- 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 PPMHKP Batam.

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;
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 Unit Pelayanan Teknis Stasiun PPMHKP Batam;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I tahun 2026 dilaksanakan oleh Stasiun PPMHKP Batam adalah pelaksanaan kegiatan survei terhadap bidang Pelayanan Sertifikasi Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan (Ekspor, Penerapan HACCP dan Pengujian) yang diisi oleh responden yang telah menerima pelayanan dari Stasiun PPMHKP Batam minimal 3 bulan terakhir dengan mengisi kuesioner secara online pada link : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/81>

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 PPMHKP Batam 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 dan hasilnya dikumpulkan di Aplikasi Web Site SUSAN KKP <https://ptsp.kkp.go.id/skm/>. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Dalam melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2026 ini perlu dilakukan penentuan jumlah responden yang akan mengisi dilakukan pada awal bulan Januari s/d akhir bulan Maret tahun 2026.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	1
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun PPMHKP Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Penentuan jumlah Responden berdasarkan pengguna jasa yang melakukan pengurusan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP), Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP) dan Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	29	100%
		Perempuan	0	0%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	18	62%
		46-60	8	28%
		>60	3	10%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	3%
		SMA	11	38%
		D3	0	0%
		S1	17	59%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	18	62%
		Swasta	8	28%
		Wirausaha Non KKP	3	10%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan Online	0	0%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Distrisbusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	0	0%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	28	97%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	1	3%

Berdasarkan hasil rekapitulasi data yang telah diisi secara online melalui aplikasi Susan (Survei Kepuasan) oleh responden pada Triwulan I Tahun 2026 didapatkan sebanyak 29 (Dua Puluh Sembilan) responden yang telah mengisi data dengan baik dan data ini kemudian diolah serta dianalisis lebih lanjut.

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 :

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.69	3.66	3.69	3.86	3.66	3.55	3.59	3.72	3.62
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3.67								

Detail Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Teknik analisis data nilai IKM dihitung dari nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur uraian pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata-rata tertimbang.

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

Perbandingan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	92.24	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91.38	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	92.24	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	96.55	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.38	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	88.79	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	89.66	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	93.10	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	90.52	A	Sangat Baik

Hasil penilaian responden pada 9 (sembilan) unsur pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan mendapatkan nilai 88.79 - 96.55 dengan predikat sangat baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Hasil scan sertifikat kurang jelas”.

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

- Pelaku usaha tidak bisa secara jelas melihat hasil scan dari SMKHP.

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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 2 bulan), jangka menengah (lebih dari 1 bulan, kurang dari 3 minggu), atau jangka panjang (lebih dari 2 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu/ Minggu				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Perilaku Pelaksana	Perawatan printer untuk print sertifikat	√				Bagian Humas dan IT Tim

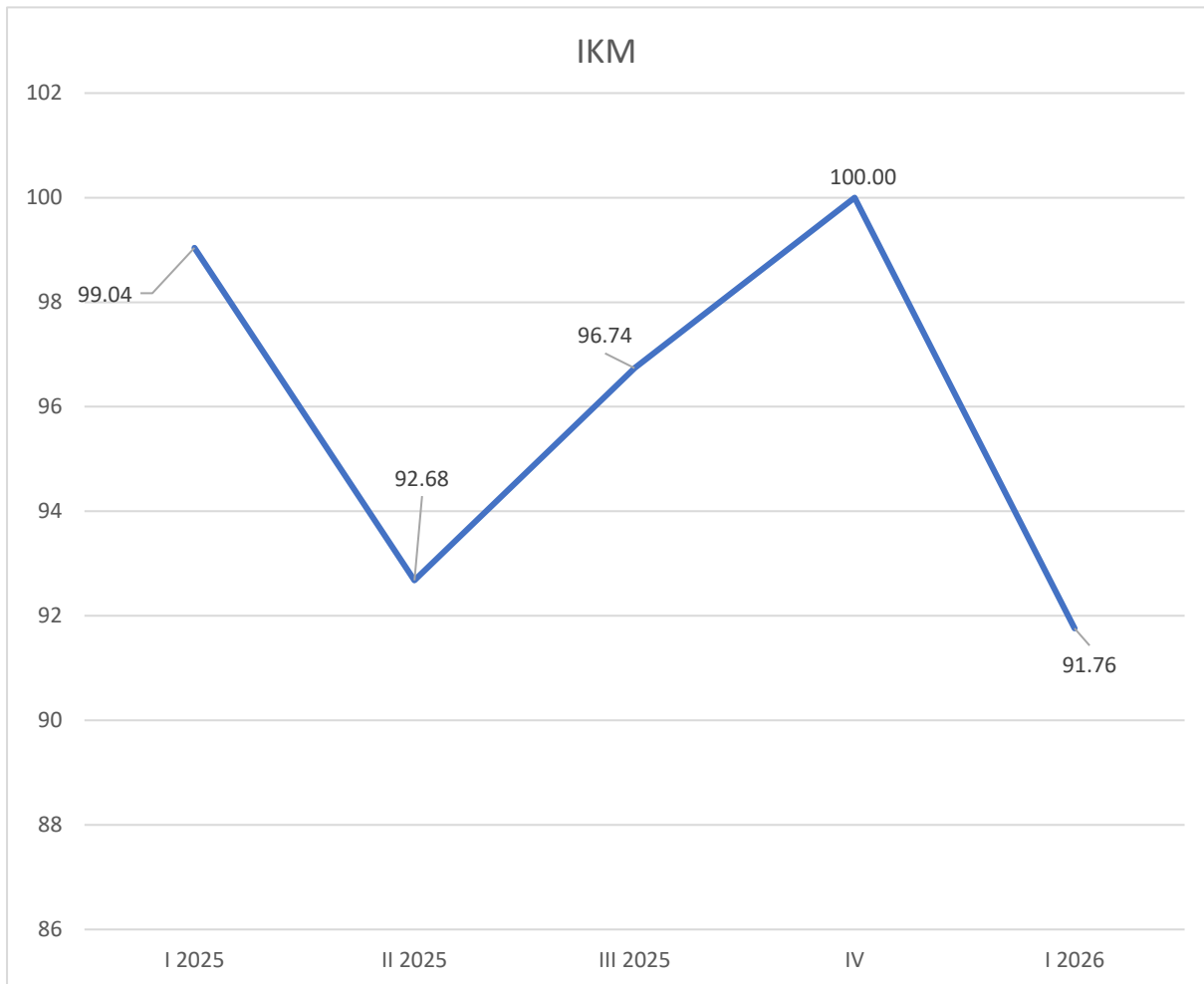
							Pasca Panen
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			...

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 PPMHKP Batam dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

No.	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	TW IV 2025		TW I 2026	
		Hasil Penilaian	MUTU	Hasil Penilaian	MUTU
1	Persyaratan pelayanan	4.00	Sangat Baik	3.69	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan (Kemudahan Prosedur)	4.00	Sangat Baik	3.66	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	4.00	Sangat Baik	3.69	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	4.00	Sangat Baik	3.86	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan (Kesesuaian Produk)	4.00	Sangat Baik	3.66	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon)	4.00	Sangat Baik	3.55	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana (Kemampuan Petugas)	4.00	Sangat Baik	3.59	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan (Kualitas Isi/Saran)	4.00	Sangat Baik	3.72	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana (Layanan Konsultasi)	4.00	Sangat Baik	3.62	Sangat Baik
	RATA-RATA	4.00		3.67	

Perbandingan hasil penilaian responden pada 9 (sembilan) unsur pelayanan.



Grafik Perbandingan Nilai IKM TWI I, TW II, TW III, TW IV 2025 dan TW I 2026

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat penurunan nilai di Triwulan II 2025 dan kembali meningkat pada Triwulan III 2025 serta Triwulan IV 2025 dan terjadi penurunan kembali di TW I 2026 dikarenakan SPPMHKP Batam pada tahun 2026 mendapatkan wilayah kerja baru yaitu Karimun dan Natuna sehingga terdapat penambahan pengguna jasa baru.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun PPMHKP Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,76 dan terjadi penurunan kembali di TW I 2026 dikarenakan SPPMHKP Batam pada tahun 2026 mendapatkan wilayah kerja baru yaitu Karimun dan Natuna sehingga terdapat penambahan pengguna jasa baru.

Batam, 31 Maret 2026

Kepala SPPMHKP Batam



M Darwin Syah Putra, S.Pi, M.Si

NIP. 19780123 200312 1 001

LAMPIRAN

1. Kuisisioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat Unit : Stasiun KIPM Batam

Data Layanan

Pilih Layanan

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

Data Responden

Waktu Survey

07-Jan-2025 09:14

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN
- TNI/POLRI
- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

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

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

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

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

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

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



Kritik dan Saran

***) Harus diisi minimal 3 kata**

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

2. Hasil Pengelolaan Data SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	29	100%
		Perempuan	0	0%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	18	62%
		46-60	8	28%
		>60	3	10%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	3%
		SMA	11	38%
		D3	0	0%
		S1	17	59%
		S2	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	18	62%
		Swasta	8	28%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Wirusaha Non KKP	3	10%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan Online	0	0%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Distrisbusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	0	0%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	28	97%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	1	3%

NO	JENIS LAYANAN	Jenis Kelamin	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NMR PER JENIS LAYANAN		
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard	Laki-laki	25-45	ST	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik sekali	100,00	100,00
2	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Trus dibenarkan	75,00	
3	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	pelayanan petugas yang sangat ramah	87,22	
4	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	respon petugas yang sangat cepat	100,00	
5	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kepastian pembenihan sangat mudah dan cepat	100,00	
6	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	180	SMA	Wirusaha non	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	BP/PM/BA/TAM JAYA	94,44	
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	komultasi pelayanan yg sangat dengan baik	100,00	
8	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan petugas yg sangat cepat	100,00	
9	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	petugas yang standby pelayanan yg sangat bagus	100,00	
10	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan petugas yang sangat cepat	100,00	
11	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	penjualan dengan kualitas yang sangat mudah	100,00	
12	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	Swasta	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Pertahankan terus ya	86,11	
13	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan terus ya	100,00	
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	SMA	Pelaku Usaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Good good ya	75,00	
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	Pelaku Usaha	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	Di tingkakan lg ya	86,11	
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	Swasta	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Pertahankan terus ya	83,33	
17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	SMA	Pelaku Usaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Trus semangat dan mau	75,00	
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan terus ya	77,78	
19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	180	SMA	Wirusaha non	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	BP/PM/BA/TAM JAYA BAK	86,11	
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	180	SMA	Wirusaha non	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	BP/PM/BA/TAM JAYA	91,67	
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga lbh baik lg	75,00	
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	Swasta	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	Mohon di tingkakan lg	63,89	
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN/PETUGAS YANG SANGAT CEPAT	100,00	
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik sekali	100,00	
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan petugas yang sangat tepat	100,00	
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	penjualan petugas yg sangat mudah	100,00	
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang sangat cepat	100,00	
28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	pelayanan petugas yang cepat	94,44	
29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	25-45	ST	Pelaku Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yg baik dan cepat	100,00	
Jumlah Nilai Per-unsur						107	106	107	112	106	103	104	108	105					
Nilai Rata-rata Per-unsur						0.41	0.41	0.41	0.43	0.41	0.39	0.40	0.41	0.40	SANGAT BAIK				
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat						91,76									95,73				

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan IV Tahun 2025



Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan

Hasil Perikanan Batam

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Kelautan dan Perikanan

2025

BAB I

PENDAHULUAN

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 KIPM Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Batam periode Triwulan IV tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat tinggi pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

No.	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	Hasil Penilaian (TW IV 2025)	MUTU
1	Persyaratan pelayanan	4.00	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan (Kemudahan Prosedur)	4.00	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	4.00	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	4.00	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan (Kesesuaian Produk)	4.00	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon)	4.00	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana (Kemampuan Petugas)	4.00	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan (Kualitas Isi/Saran)	4.00	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana (Layanan Konsultasi)	4.00	Sangat Baik
	RATA-RATA	4,00	

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 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tidak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada table dibawah ini :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu/ Minggu (Triwulan III 2025)			Penanggung Jawab
			Oktober	November	Dese mber	
1	U7 - Perilaku Pelaksana	Sosialisasi Secara Daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi	√	√	√	Bagian Humas IT dan Tim Pasca Panen
2.	U9- Sarana dan Prasarana	Maintenance Perangkat IT untuk kebutuhan Pelayanan Mutu		√		Tim Humas dan IT

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Sosialisasi Secara Daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait pengisian aplikasi secara mandiri	Sudah	Sosialisasi Secara Daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait pengisian aplikasi secara mandiri		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan



BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Batam 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 Secara Daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait pengisian aplikasi secara mandiri	Sosialisasi Secara Daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait pengisian aplikasi secara mandiri guna Akselerasi Pelayanan Publik	<3 bulan	Katimja Pengendalian dan Pengawasan Mutu hasil perikanan Pasca Panen	Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Batam Pengguna jasa

Batam, 31 Desember 2025
Kepala SPPMHKP Batam



A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. Darwin Syah Putra".

M. Darwin Syah Putra, S.Pi, M.Si
NIP. 19780123 200312 1 001