

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN PALEMBANG
TRIWULAN II TAHUN 2026



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
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. Kuisioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	19

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang. 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 Stasiun pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang adalah tim yang telah ditetapkan oleh UPP Stasiun PPMHKP Palembang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/26> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang 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	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 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 Palembang periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan II tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang dalam kurun waktu Triwulan II tahun 2026 adalah sebanyak 36 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	24	67%
		Perempuan	12	33%
2	Usia	Dibawah 25	12	33%
		25-45	18	50%
		46-60	6	17%
3	Pendidikan	S1	15	42%
		D3	3	8%
		SMA	18	50%
4	Pekerjaan	Pelaku Usaha KKP	13	36%
		Pegawai Swasta	11	31%
		Wirausaha	2	6%
		Pelajar	9	25%
		ASN	1	3%
5	Jenis Layanan	Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik (CBIB)	7	19%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	6	17%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	8	22%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan	5	14%
		Laporan Hasil Uji Mutu Produk Perikanan	10	28%

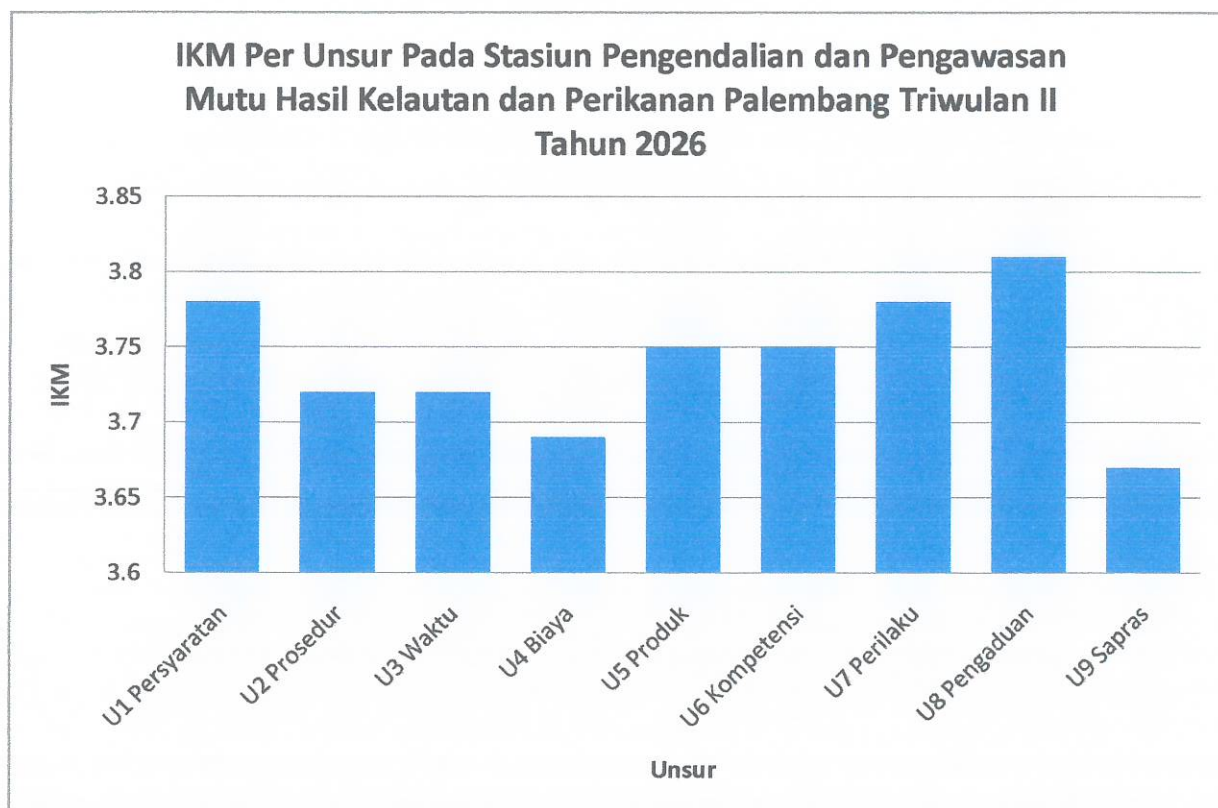
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,78	3,72	3,72	3,69	3,75	3,75	3,78	3,81	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,52 (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 sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,67. Selanjutnya kesesuaian biaya mendapatkan nilai 3,69 adalah nilai terendah kedua dan kemudahan prosedur mendapatkan nilai 3,72 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,81. Selanjutnya perilaku petugas/kemampuan petugas mendapatkan nilai 3.78 adalah nilai tertinggi kedua dan persyaratan layanan mendapatkan nilai 3.78 adalah nilai tertinggi ketiga.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan yang menjadi perhatian. Adapun saran/masukan yang masuk berupa ucapan terima kasih atas pelayanan yang sudah bagus dan ucapan kepuasan terhadap layanan yang diberikan sudah sangat baik. Ini menunjukkan pengguna jasa telah puas dalam menerima layanan

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

- Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.
- Peningkatan publikasi terkait biaya layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Peningkatan publikasi terkait kemudahan prosedur dalam pelayanan yang diberikan.

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 rapat internal lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang pada minggu ketiga bulan Juli 2026. 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 III 2026)			Penanggung Jawab
			Juli	Agust	Sept	
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana di ruang pelayanan	√			Ketua Dukungan Manajerial
2	Biaya Layanan	Publikasi Produk Layanan melalui leaflet di ruang pelayanan	√			Ketua Dukungan Manajerial
3	Prosedur Layanan	Publikasi Produk Layanan melalui media sosial	√			Ketua Dukungan Manajerial

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 Palembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode Triwulan I sampai Triwulan II Tahun 2026 pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Palembang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.52 (IKM 3.74). Kemudian nilai SKM Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan II Tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Biaya Layanan dan Prosedur Layanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Penanganan Pengaduan, Perilaku Petugas dan Persyaratan Pelayanan.

Palembang, 01 Juli 2026

Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang



Husnul Hafiz, S.Pi., M.Si

NIP.19900616 201402 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

[illegible]

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)														
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PALEMBANG														
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2026														
NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMI	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	<25	SMA	pelajar	3	3	4	3	3	3	3	4	3
2	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	<25	SMA	pelajar	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	<25	SMA	pelajar	3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	<25	S1	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	<25	S1	pelajar	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	46-60	S1	wirusaha	4	4	3	3	4	3	3	4	3
10	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	25-45	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	4	4	4	4	3
12	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	46-60	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	3	3	3	4	3	3	3	3
14	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	25-45	S1	P.UKPP	3	3	3	3	4	3	4	3	3
15	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	46-60	D3	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	46-60	S1	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	4	3	3
20	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	25-45	D3	pns	3	3	3	3	3	4	3	3	3
21	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	<25	S1	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	L	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	L	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	3
29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Sertifikat Penerapan Program Manajemen	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Sertifikat Penerapan Program Manajemen	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Sertifikat Penerapan Program Manajemen	L	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Sertifikat Penerapan Program Manajemen	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Sertifikat Penerapan Program Manajemen	L	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Sertifikat Penerapan Program Manajemen	P	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						136	134	134	133	135	135	136	137	132
RATA-RATA PER-UNSUR						3.78	3.72	3.72	3.69	3.75	3.75	3.78	3.81	3.67
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0.42	0.41	0.41	0.41	0.42	0.42	0.42	0.42	0.41
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						93.52								
SANGAT BAIK														93.52

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	24	67%
		Perempuan	12	33%
2	Usia	Dibawah 25	12	33%
		25-45	18	50%
		46-60	6	17%
3	Pendidikan	S1	15	42%
		D3	3	8%
		SMA	18	50%
4	Pekerjaan	Pelaku Usaha KKP	13	36%
		Pegawai Swasta	11	31%
		Wirausaha	2	6%
		Pelajar	9	25%
		ASN	1	3%
5	Jenis Layanan	Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik (CBIB)	7	19%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu	6	17%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	8	22%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan	5	14%
		Laporan Hasil Uji Mutu Produk Perikanan	10	28%

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	94.44	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	93.06	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	93.06	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	92.36	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93.75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	93.75	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	94.44	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	95.14	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	91.67	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 I Tahun 2026



**Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan
dan Perikanan Palembang**

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Kelautan dan Perikanan

2026

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 Palembang 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 Palembang periode Triwulan I tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.83	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.76	A
3	Waktu Penyelesaian	3.72	A
4	Biaya/Tarif	3.76	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.76	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.55	A
7	Perilaku Pelaksana	3.72	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.86	A
9	Sarana dan Prasarana	3.69	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:

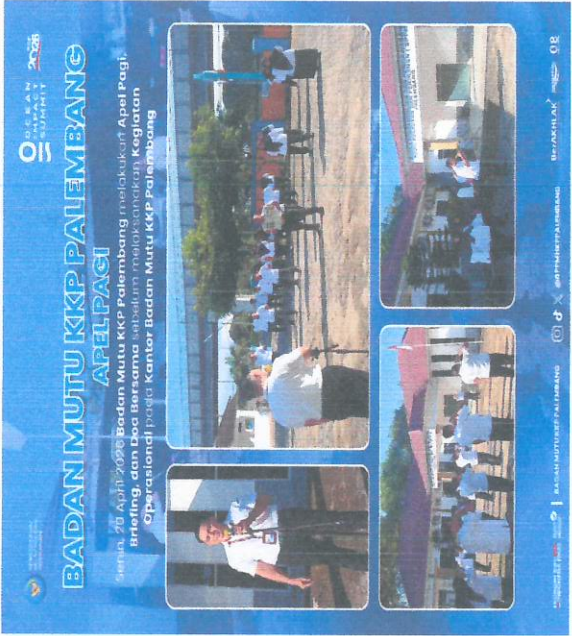
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Kompetensi Pelayanan	Breafing setiap senin pagi bagi petugas pelayanan terkait sikap petugas sebagai pelayan masyarakat, aplikasi SIAPMUTU dan kecepatan pelayanan	√			Ketua Dukungan Manajerial
2	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana di ruang pelayanan	√			Ketua Dukungan Manajerial
3	Waktu Penyelesaian	Pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan	√			Ketua Dukungan Manajerial

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	Breafing setiap senin pagi bagi petugas pelayanan terkait sikap petugas pelayanan masyarakat, aplikasi SIAPMUTU dan kecepatan pelayanan	Sudah	Melakukan Breafing setiap senin pagi bagi petugas pelayanan terkait sikap petugas sebagai masyarakat, aplikasi SIAPMUTU dan kecepatan pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2	Meningkatkan sarana dan prasarana di ruang pelayanan	Sudah	Optimalisasi sarana dan prasarana yang sudah ada untuk peningkatan kualitas layanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
---	--	-------	---	---	-------------------------------------

3	Pemberian kompensasi keterlambatan terhadap pelayanan	Sudah	Melakukan Pemberian kompensasi keterlambatan terhadap pelayanan	 STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PALEMBANG KEMENTERIAN PERDAGANGAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PENERBITAN SERTIFIKAT Keterlambatan 30' - 45' = Rp 10.000 Keterlambatan > 45' - 90' = Rp 20.000 Keterlambatan > 90' = Rp 30.000 + Layanan Prioritas + Layanan Prioritas CATATAN: Kompensasi diberikan apabila keterlambatan disebabkan kelalaian petugas pelayanan, bukan karena faktor luar (cuaca, server, jaringan, persyarafan tidak lengkap). Ministry of Trade @dagang @dagang @dagang	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
---	---	-------	---	--	-------------------------------------

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Breafing setiap senin pagi bagi petugas pelayanan terkait sikap petugas sebagai pelayan masyarakat, aplikasi SIAPMUTU dan kecepatan pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA Kantor Stasiun PPMHKP Palembang terkait kompetensi petugas pelayanan	<3 bulan	Ketua Dukungan Manajerial	-
2	Meningkatkan sarana dan prasarana di ruang pelayanan	Optimalisasi sarana dn prasarana yang sudah ada untuk peningkatan kualitas layanan	<3 bulan	Ketua Dukungan Manajerial	-

3	Pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait Pemberian kompensasi terhadap keterlambatan dalam pelayanan	<3 bulan	Ketua Dukungan Manajerial	Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang
---	---	---	----------	---------------------------	---

Palembang, 01 Juli 2026

Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Palembang



Hushul Hafiz, S.Pi., M.Si

NIP.19900616 201402 1 006