

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN TANJUNG STASIUN ASAHAN
TRIWULAN I 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. Kuesioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
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 mengamalkan 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 Tanjung Balai Asahan 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 Tanjung Balai Asahan

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 Tanjung Balai Asahan 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/51> 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 Tanjung Balai Asahan 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	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 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 Tanjung Balai Asahan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2024 adalah sebanyak 93 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 20 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 24 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	20	83%
		Perempuan	4	17%
2	Usia	<25	16	66%
		25-45	4	16%
		46-60	4	16%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	10	42%
		D3	5	21%
		S1	9	37%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	6	25%

		Pegawai Swasta	18	75%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	10	0%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	14	0%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
		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	0	0%

		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

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

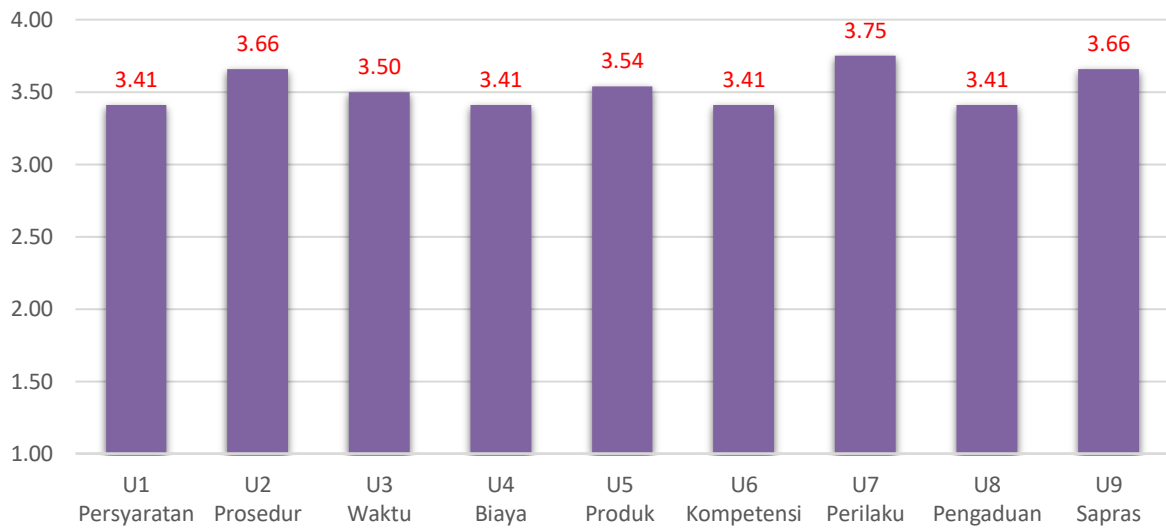
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.41	3.66	3.5	3.41	3.54	3.41	3.41	3.75	3.41
Kategori	B	A	A	B	A	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	87,62 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

**IKM per Unsur pada Balai Besar/Balai/Stasiun
Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan
hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan
Triwulan I Tahun 2025**



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 Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,4. Selanjutnya Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,4 adalah nilai terendah kedua dan Kemampuan Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,4 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kualitas dan Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,8. Selanjutnya Kemudahan Prosedur yang dijalani untuk mendapatkan pelayanan mendapatkan nilai 3,6 dan Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanan yang diberikan mendapatkan nilai yaitu 3,6.

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 :

- “Petugas kurang mampu menjelaskan dalam prosedur sertifikasi”.
- “Untuk proses sertifikasi kemampuan petugas dalam menjelaskan persyaratan kurang jelas”.
- “belum ada kejelasan untuk persyaratan biaya pelayanan”.

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

- Persyaratan kelengkapan dokumen sertifikasi sudah ditampilkan di ruang pelayanan, namun pengguna jasa cenderung bertanya secara langsung kepada petugas pelayanan.
- Biaya serta besaran tariff untuk sertifikasi harus dijelsakan secara rinci. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

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.

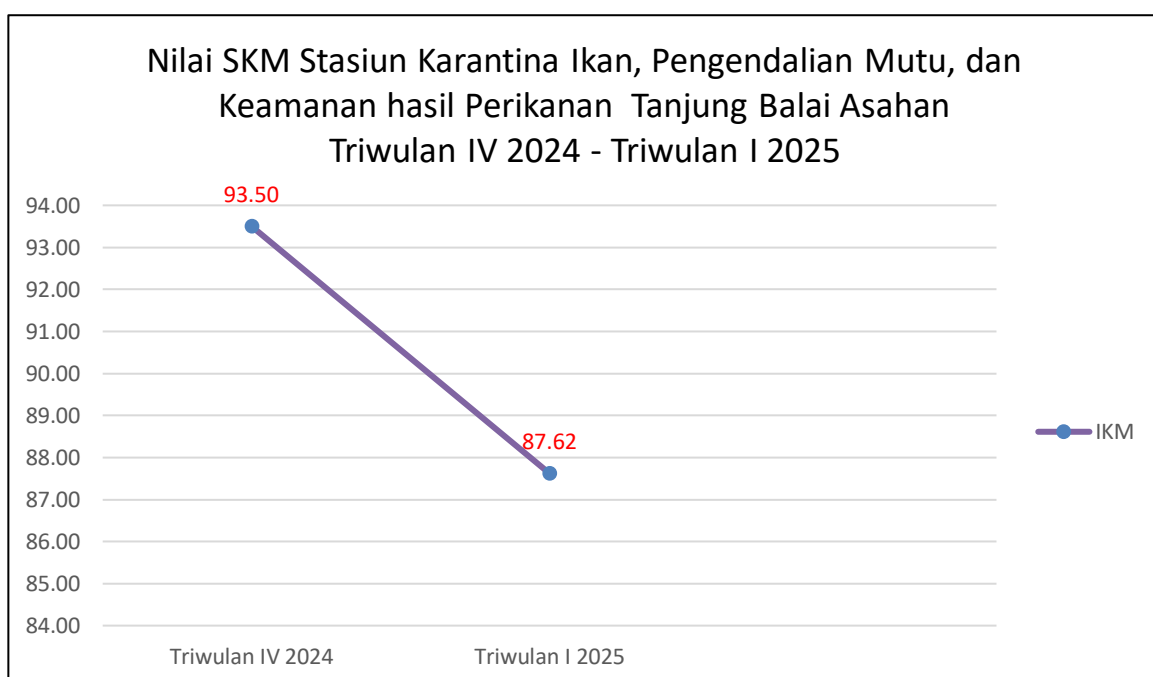
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan Mei Juni 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, 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
			Mei	Juni	
1	Kesesuaian Biaya Pelayanan	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (biaya pelayanan yang hanya dibebankan untuk jenis layanan Ekspor ke Negara tujuan tertentu Ex. Negara China)	√		Tim Pelayanan Publik

2	Persyaratan	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)		√	Tim Pelayanan Publik
3	Kemampuan Petugas Pelayanan	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		√	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 Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025 pada Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,62. nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian Biaya Pelayanan, Persyaratan dan kemampuan petugas pelayanan dalam penyelesaian.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Kualitas dan Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, Kemudahan Prosedur yang diajalani untuk mendapatkan pelayanan dan Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanan yang diberikan

Asahan, 3 April 2025

Kepala Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu,
dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai



Padli Pramana, S.Pi

NIP 19851026 200912 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layanan

Film Layanan

- ☐ Penjaminan Penerimaan Program Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- ☐ Penjaminan Keperluan Baku, mutu dan keamanan hasil pertanian growth Certificate for Fish and Fishery products untuk pengelaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
- ☒ Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutasi dan keamanan hasil produksi, serta masalah air
- ☐ Penerbitan Sertifikat Keagamaan Pengolahan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Pemawasan Industri Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pengangkutan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pemeliharaan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Hasil Daya Iktik Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Produk Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Memasarkan Obat Ikan yang baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan yang baik

Data Responden

waktu Survey : 19-Feb-2025 19:19

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
☐ S3
☐ D3
☐ ASN
☐ TNI/POLRI
☐ Pelekat Lulusan KOP

Pekerjaan : ☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta Non IKIP
☐ Pelajar / Mahasiswa

Portofolio

- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang telah diperoleh dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah anda benar-benar mengerti akan memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat Halal/HACCP pengedaran Akun saya BKP?)
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
 - ☐ Sangat Mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Kurang mudah
 - ☐ Tidak mudah
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang ditetapkan dengan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan online yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kemudahan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
 - ☐ sangat cepat
 - ☐ Cepat
 - ☐ Kurang cepat
 - ☐ lambat
- Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
 - ☐ sangat mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Kurang mudah
 - ☐ Tidak mudah
- Bagaimana penilaian bapak/ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (cara pengaduan/kemudahan mengadvokas/teknis)?
 - ☐ Sangat baik
 - ☐ Baik
 - ☐ Kurang baik
 - ☐ tidak baik
- Bagaimana penilaian bapak/ibu tentang **keakutuhan balok/blok** dari aplikasi sistem layanan?
 - ☐ sangat baik
 - ☐ baik
 - ☐ Kurang baik
 - ☐ Tidak baik

Kesimpulan

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

Sangat Baik Baik Cukup Buruk

Ketik dan Kirim: * [Masuk ke formulir 3 kali](#)

[Submit form](#)

2. Hasil Pengolahan Data SKM TW I SKIPM Tanjung Balai Asahan

No.	Unsur pelayanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	3.4	B
2.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	3.6	A
3.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	3.5	B
4.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	3.4	B
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanann yang diberikan	3.6	A
6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan	3.5	A
7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	3.4	B
8.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasaranan pelayanan di unit	3.8	A
9.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.5	B

3. Penilaian Masyarakat TW IV Tahun 2024 dan TW I Tahun 2025

	TW IV Tahun 2024	TW I Tahun 2025
Jumlah Responden	10	24
Jumlah Survei Kembali	10	24
Nilai Indek	3.74	3.50
Nilai Indek Kepuasan Masyarakat	90,28	87,62
Mutu Pelayanan	A	B
Kinerja Pelayanan	Sangat Baik	Baik

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada triwulan IV Tahun 2024, maka terdapat beberapa penurunan nilai mutu pelayanan pada triwulan sebelumnya namun ada juga yang mengalami peningkatan. Nilai IKM pada triwulan sebelumnya adalah **90,28** sedangkan pada periode ini yakni triwulan I tahun 2025 adalah **87,62**. Mengalami penurunan nilai sebesar **2,66** %.

Semua unsur pada Triwulan I mengalami penurunan dibandingkan periode triwulan sebelumnya kecuali dalam hal kesiapan petugas pelayanan dan layanan konsultasi dan pengaduan. Hal ini disajikan pada Lampiran 4.

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

No.	Unsur pelayanan	Hasil Penilaian Triwulan IV Tahun 2024	Hasil Penilaian Triwulan I Tahun 2025
1.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	4.8	3.4
2.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	3.6	3.6
3.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	3.6	3.5
4.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	3.7	3.4
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanann yang diberikan	3.6	3.6
6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan	3.7	3.5
7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	3.4	3.4
8.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasaranan pelayanan di unit	3.6	3.8
9.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.7	3.5

5. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan IV Tahun 2024



Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan

hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan

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 Tanjung Balai Asahan 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 Tanjung Balai Asahan periode triwulan IV tahun 2024 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 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	85,42	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,67	A
3	Waktu Penyelesaian	87,50	B
4	Biaya/Tarif	85,42	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,54	B
6	Kompetensi Pelaksana	85,42	B
7	Perilaku Pelaksana	85,42	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,75	A
9	Sarana dan Prasarana	85,42	B

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 I 2025)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	U1 Persyaratan	– Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	√			Tim Pelayanan Publik
2	U4 Biaya/Tarif	– Publikasi tariff/biaya sesuai layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)		√		Tim Pelayanan Publik
3	U6 Kompetensi Pelaksana	– Peningkatan Pengkayaan Kompetensi Pelaksana Pelayanan		√		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	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Sudah	Melakukan sosialisasi secara daring menggunakan aplikasi zoom meeting kepada pengguna jasa dengan pembahasan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan		Jaringan internet terkadang kurang baik dan menghambat kegiatan sosialisasi
2	Publikasi tarif/biaya sesuai layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, grup WA dsb)	Sudah	Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak banner dan media elektronik (IG, FB, dan X)		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

3	Peningkatan Pengkayaan Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Sudah	Melakukan peningkatan pengkayaan kompetensi pelayanan		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 Tanjung Balai Asahan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

- Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat meningkatkan sikap perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.
- Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik dan konsisten untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

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 ketentuan tarif/jasa	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan

	produk spesifikasi jenis pelayanan	atau tatap muka terkait produk spesifikasi jenis pelayanan			Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan
2	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait persyaratan layanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan
3	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait prosedur layanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan

Kepala Stasiun Karantina Ikan,

Pengendalian Mutu, dan Keamanan

Hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan



Indira Ramana, S.Pi

NIP 19851026 200912 1 003

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TANJUNG BALAI ASAHAN TRIWULAN II 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. Kuesioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
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 mengamalkan 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 Tanjung Balai Asahan 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 Tanjung Balai Asahan

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 Tanjung Balai Asahan 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/51> 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 Tanjung Balai Asahan 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	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 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 Tanjung Balai Asahan 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 Tanjung Balai Asahan dalam kurun waktu Triwulan II tahun 2025 adalah sebanyak 93 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 86 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 86 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	77	90%
		Perempuan	9	10%
2	Usia	<25	12	14%
		25-45	67	78%
		46-60	7	8%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	56	65%
		D3	7	8%
		S1	23	27%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	55	64%

		Pegawai Swasta	31	36%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	45	52%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	41	48%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
		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	0	0%

		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

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

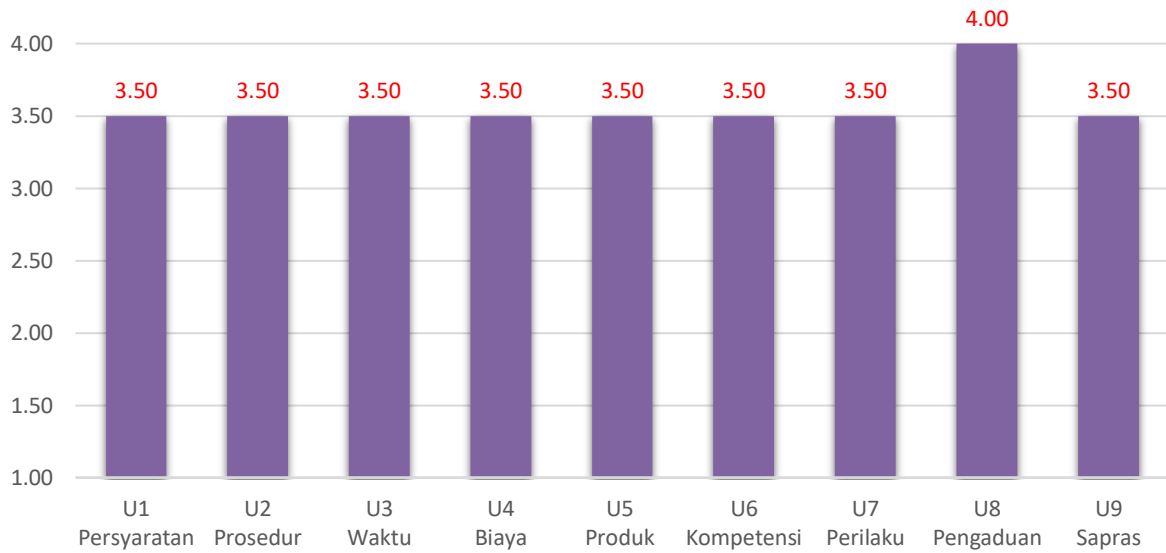
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	4.0	3.5
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,00 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

**IKM per Unsur pada Stasiun Karantina Ikan,
Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan
Tanjung Balai Asahan
Triwulan II Tahun 2025**



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 Kesesuaian kemudahan prosedur pelayanan yang dijalankan oleh petugas mendapatkan nilai terendah yaitu 3,5. Selanjutnya Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,5 adalah nilai terendah kedua dan Waktu Penyelesaian Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,5 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kualitas dan Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00. Selanjutnya Kesigapan Petugas Pelayanan untuk melayani pelayanan publik mendapatkan nilai 3,5 dan Layanan konsultasi pengaduan antara yang ada pada publik dengan pelayanan yang diberikan mendapatkan nilai yaitu 3,5.

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 :

- “Petugas kurang mampu memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan sertifikasi”.
- “Untuk kemudahan dan kelancaran proses sertifikasi kemampuan petugas masih perlu ditingkatkan”.
- “ketepatan waktu penyelesaian pelayanan masih perlu di tingkatkan oleh petugas pelayanan”.

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan

namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

- Persyaratan kelengkapan dokumen sertifikasi sudah ditampilkan di ruang pelayanan, namun pengguna jasa cenderung bertanya secara langsung kepada petugas pelayanan.
- Ketepatan waktu untuk sertifikasi harus sesuai. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

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.

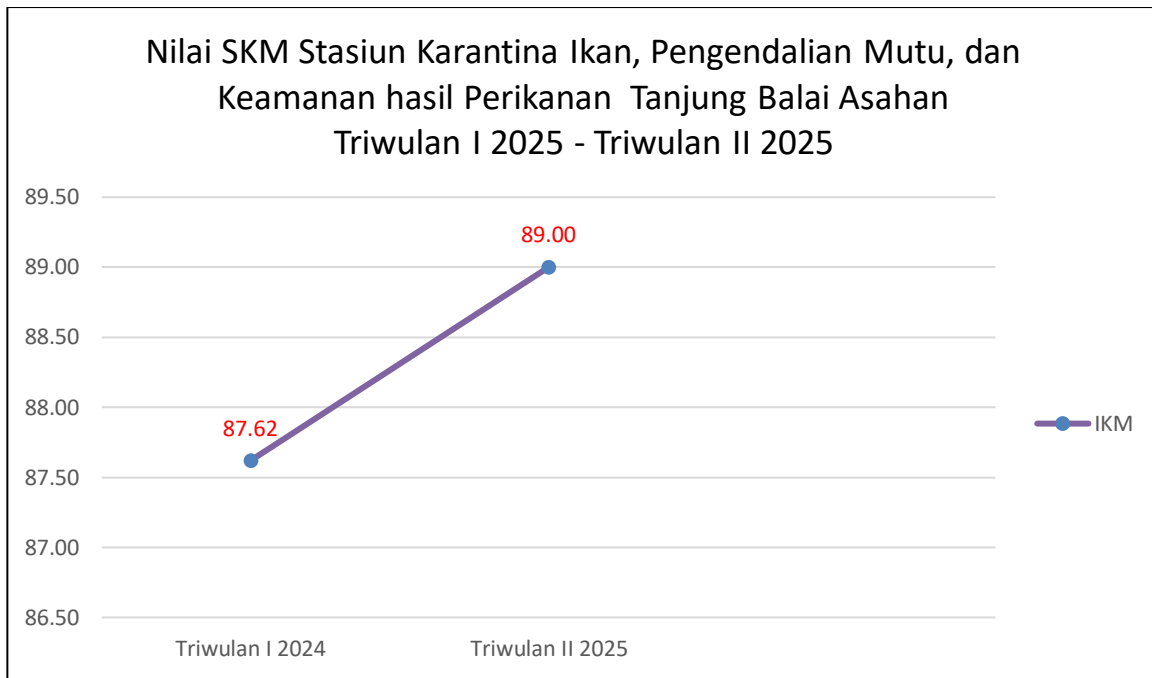
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan Juni Juli 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, 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 III 2025)		Penanggung Jawab
			Juni	Juli	
1	Kesesuaian Waktu Pelayanan	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kesesuaian waktu pelayanan yang harus menjadi perhatian petugas pelayanan)	√		Tim Pelayanan Publik

2	Persyaratan	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)		√	Tim Pelayanan Publik
3	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Membuat kompensasi layanan (penyebaran informasi di medsos terkait pelayanan publik, permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		√	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 Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode Triwulan I 2025 hingga Triwulan II 2025 pada Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai Maret hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,00. nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I 2025 hingga Triwulan II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian Waktu Pelayanan, Persyaratan dan kemampuan petugas pelayanan dalam penyelesaian pelayanan publik dan kemudahan prosedur untuk memberikan kemudahan pelayanan public.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kualitas dan Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Selanjutnya Kesigapan Petugas Pelayanan untuk melayani pelayanan publik Layanan konsultasi pengaduan antara yang ada pada publik dengan pelayanan yang diberikan

Asahan, 3 Juli 2025

Plt. Kepala SKIPM Tanjung Balai Asahan



Fadli Pramana, S.Pi

NIP 19851026 200912 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layanan

Film Layanan

- ☐ Penjaminan Penerimaan Program Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- ☐ Penjaminan Kepatuhan Buns, mutu dan keamanan hasil pengolahan produk Certificate for Fish and Fishery products untuk pengelaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
- ☒ Jasa pengujian hama penyakit ikan/bakteria, mutasi dan keamanan hasil produksi, serta masalah air
- ☐ Penerbitan Sertifikat Keagungan Pengolahan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Pemawasan Industri Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pengangkutan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pemeliharaan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Hasil Daya Iktir Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Produk Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan yang baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan yang baik

Data Responden

waktu Survey : 19-Feb-2025 19:19

Nama :

Jenis Usaha : ☐ Perikanan
☐ Agroporan

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
☐ S3
☐ D3
☐ D1

Pekerjaan : ☐ ASN
☐ TNI/POLRI
☐ Petaku Usaha KOP
☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta Non KOP
☐ Pelajar / Mahasiswa

Portofolio

- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang telah diperoleh dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(jelaskan jawaban jika merasa persertaan Penerbitan Sertifikat Halal/HACCP pengedaran Akun saya BUKAN)
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan yang diinformasikan?
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dipaparkan dengan yang diinformasikan?
- Bagaimana pendapat saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan online yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
- Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (cara kontak/kemudahan mengadvokas/teknis)?
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **keualitas layanan** dari aplikasi sistem layanan?

Kesimpulan

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

Ya/Tidak/Sering

Critik dan Saran :

2. Hasil Pengolahan Data SKM TW II SKIPM Tanjung Balai Asahan

No.	Unsur pelayanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	3.5	A
2.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	3.5	A
3.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	3.5	A
4.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	3.5	A
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanann yang diberikan	3.5	A
6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan	3.5	A
7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	3.5	A
8.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasaranan pelayanan di unit	4.0	A
9.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.5	A

3. Perbandingan Penilaian Masyarakat TW I Tahun 2025 dan TW II Tahun 2025

	TW I Tahun 2025	TW II Tahun 2025
Jumlah Responden	24	86
Jumlah Survei Kembali	24	86
Nilai Indek	3.50	3.56
Nilai Indek Kepuasan Masyarakat	87,62	89.00
Mutu Pelayanan	B	A
Kinerja Pelayanan	Baik	Sangat Baik

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada Triwulan I Tahun 2025, maka terdapat beberapa peningkatan nilai mutu pelayanan pada triwulan sebelumnya namun ada juga yang mengalami penurunan. Nilai IKM pada triwulan sebelumnya adalah **87,62** sedangkan pada periode ini yakni triwulan II tahun 2025 adalah **89.00** Mengalami penurunan nilai sebesar **1,38** %.

Semua unsur pada Triwulan II mengalami peningkatan dibandingkan periode triwulan sebelumnya. kecuali dalam hal kemudahan prosedur pelayanan yang diinformasikan oleh petugas pelayanan, peryaratan layanan yang disampaikan oleh petugas perlu ditingkat dan ketepatan waktu pelayanan. Hal ini disajikan pada Lampiran 4.

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

No.	Unsur pelayanan	Hasil Penilaian Triwulan I Tahun 2025	Hasil Penilaian Triwulan II Tahun 2025
1.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	3.4	3.5
2.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	3.6	3.5
3.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	3.5	3.5
4.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	3.4	3.5
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanann yang diberikan	3.6	3.5
6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan	3.5	3.5
7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	3.4	3.5
8.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasaranan pelayanan di unit	3.8	4.0
9.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.5	3.5

5. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan
hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan
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 Tanjung Balai Asahan 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 Tanjung Balai Asahan periode Triwulan II tahun 2025 menunjukkan angka yang cukup seragam 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	87,50	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,50	A
3	Waktu Penyelesaian	87,50	A
4	Biaya/Tarif	87,50	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,50	A
6	Kompetensi Pelaksana	87,50	A
7	Perilaku Pelaksana	87,50	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100	A
9	Sarana dan Prasarana	87,50	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 2025)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	U1 Persyaratan	– Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	√			Tim Pelayanan Publik
2	U2 Kemudahan Prosedur Pelayanan	– Publikasi melalui media online maupun Offline sesuai layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)		√		Tim Pelayanan Publik
3	U3 Penyelesaian waktu pelayanan	– Peningkatan kemampuan dalam peningkatan penyelesaian dan ketepatan waktu pelayanan perlu adanya koordinasi langsung dengan pengguna layanan		√		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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	1. Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) 2. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait persyaratan pelayanan	Sudah	1. Foto/dokumentasi media cetak prosedur pelayanan di ruang pelayanan dan screenshot media elektronik prosedur pelayanan yang telah diupload 2. Foto/dokumentasi kegiatan sosialisasi, undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi dan notulensi sosialisasi		Jaringan internet terkadang kurang baik dan menghambat kegiatan sosialisasi

2	1. Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) 2. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	Sudah	1. Foto/dokumentasi media cetak prosedur pelayanan di ruang pelayanan dan screenshot prosedur pelayanan yang telah diupload di media elektronik 2. Foto/dokumentasi kegiatan sosialisasi, undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi dan notulensi sosialisasi		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	1. Membuat janji layanan dengan memuat jenis dan waktu layanan yang harus diselesaikan 2. Kaji ulang janji layanan menyesuaikan aturan yang berlaku 3. Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)	Sudah	1. Foto/dokumentasi janji layanan yang telah dicetak di ruang pelayanan 2. Foto/dokumentasi janji layanan yang telah diperbaiki sesuai dengan aturan terbaru yang telah dicetak di ruang pelayanan 3. Foto/dokumentasi kompensasi layanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

	4. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan		yang telah dicetak di ruang pelayanan 4. Foto/dokumentasi kegiatan sosialisasi, undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi dan notulensi sosialisasi		
--	---	--	--	---	--

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 Tanjung Balai Asahan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

- Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat meningkatkan sikap perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.
- Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik dan konsisten untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

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	Meningkatkan ketepatan waktu pelayanan kepada pengguna jasa dengan mempertimbangkan	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA mengenai ketepatan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai

	semua kepentingan layanan publik	waaktu layanan serta terus berkoordinasi dengan pengguna jasa guna menghindari miss komunikasi			Asahan
2	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait persyaratan layanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan
3	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait perosedur layanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan



Asahan, 3 Juli 2025

Plt. Kepala SKIPM Tanjung Balai Asahan

Fadli Pramana, S.Pi

NIP 19851026 200912 1 003

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TANJUNG BALAI ASAHAN TRIWULAN III TAHUN 2025



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	I
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. Kuesioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
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 mengamalkan 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 Tanjung Balai Asahan 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 Tanjung Balai Asahan

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 Tanjung Balai Asahan 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/51> yang disebarkan 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 Tanjung Balai Asahan 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	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 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 Tanjung Balai Asahan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan III tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan dalam kurun waktu Triwulan III tahun 2025 adalah sebanyak 24 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 20 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 24 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	22	92%
		Perempuan	2	8%
2	Usia	<25	0	0%
		25-45	20	83%
		46-60	4	17%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	17	71%
		D3	1	4%
		S1	6	25%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	11	46%

		Pegawai Swasta	13	54%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	6	25%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	17	71%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	4%
		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	0	0%

		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

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

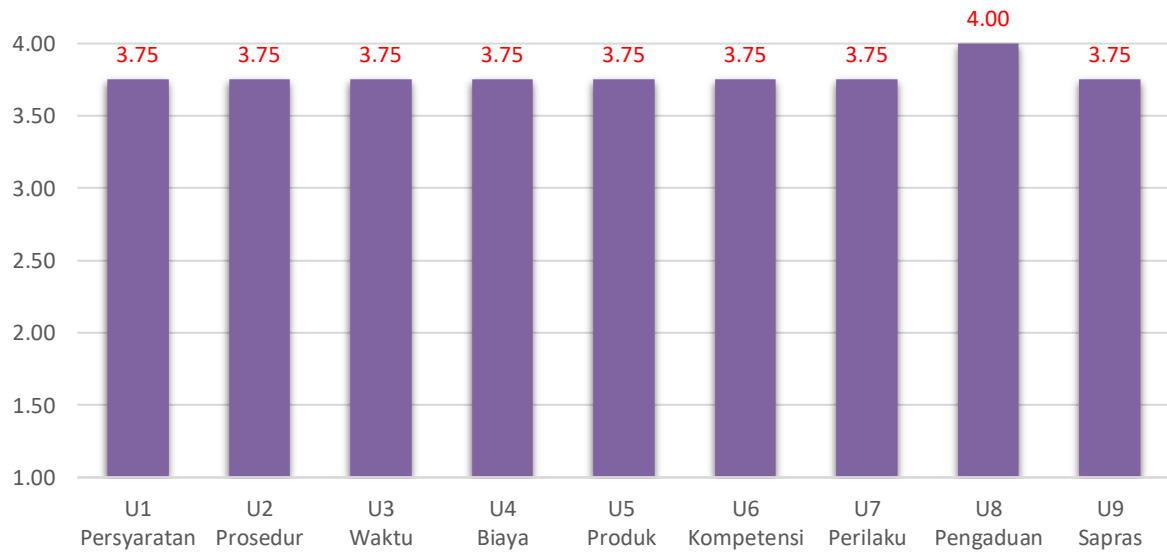
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	4.0	3.75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,44 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

**IKM per Unsur pada Stasiun Karantina Ikan,
Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan
Tanjung Balai Asahan
Triwulan III Tahun 2025**



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 Kesesuaian kemudahan prosedur pelayanan yang dijalankan oleh petugas mendapatkan nilai terendah yaitu 3.75, Selanjutnya Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3.75 adalah nilai terendah kedua dan sarana prasarana yang mendapatkan nilai 3.75 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu waktu dan penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3.75. Selanjutnya Kesigapan Petugas Pelayanan untuk melayani pelayanan publik mendapatkan nilai 3.75 dan Layanan konsultasi pengaduan antara yang ada pada publik dengan pelayanan yang diberikan mendapatkan nilai yaitu 4.0

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 :

- “Petugas kurang mampu memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan sertifikasi”.
- “Untuk kemudahan dan kelancaran proses sertifikasi kemampuan petugas masih perlu ditingkatkan ”.
- “sarana dan prasarana yang disediakan oleh unit pelayanan masih perlu di tingkatkan”.

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan

namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

- Persyaratan kelengkapan dokumen sertifikasi sudah ditampilkan di ruang pelayanan, namun pengguna jasa cenderung bertanya secara langsung kepada petugas pelayanan.
- Sarana dan prasarana Layanan registrasi online sebenarnya sudah memadai namun perlu dilakukan peningkatan dari segi tempat dan ruang pelayanan publik

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan Juni Juli 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 III 2025)		Penanggung Jawab
			Oktober	November	
1	Peningkatan kompetensi petugas layanan	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kesesuaian tingkat kemahiran petugas pelayanan yang harus menjadi perhatian petugas pelayanan)	√		Tim Pelayanan Publik

2	Persyaratan	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)		√	Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana	Menyiapkan ruangan layanan yang memadai untuk pelayanan yang lebih maksimal (penyebaran informasi di medsos terkait pelayanan publik, permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		√	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 Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode Triwulan II 2025 hingga Triwulan III 2025 pada Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan.

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 Tanjung Balai Asahan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **94,44**. nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan II 2025 hingga Triwulan III 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian sarana dan prasarana, persyaratan dan kemampuan petugas pelayanan dalam penyelesaian pelayanan publik dan kemudahan prosedur untuk memberikan kemudahan pelayanan public.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu waktu dan penyelesaian petugas layanan. Selanjutnya Kesigapan Petugas Pelayanan untuk melayani pelayanan publik Layanan konsultasi pengadauan antara yang ada pada publik dengan pelayanan yang diberikan

Asahan, 1 Oktober 2025

Plt. Kepala SKIPM Tanjung Balai Asahan



Fedli Pramana, S.Pi

NIP. 19851026 200912 1 003

LAMPIRAN

1. Data Detail

Data detail SKM untuk Triwulan 3 tahun 2025

[illegible]

1. Kuesioner Online

Data Layanan

PBB Layanan

- ☐ Pergantian Penerapan Program Manajemen Mutu Terhadap Hazard Analysis and Critical Control Point (**PMAT/ HACCP**)
- ☐ Pergantian kepatuhan Iklan, Muat, dan Keamanan hasil pengolahan pangan Certificate for Safe and Healthy Product untuk pengendalian dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Dagor**)
- ☒ **Jasa pengujian** hanya penyediaan ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- ☐ Penerbitan Sertifikat Keayakan Pengalutahan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Penerimaan Distribusi Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pengangkutan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pemeliharaan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya 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: 19-Feb-2025 13:19

Nama:

Jenis Usula: ☐ Perseorangan ☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender: ☐ Perempuan ☐ Wanita/Kerempuhan

Umur: ☐ < 25 Tahun ☐ 25 s.d 45 Tahun ☐ 45 s.d 60 Tahun ☐ > 60 Tahun

Pendidikan: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI/POLRI ☐ Petaku Usaha KOP ☐ Pegawai Swasta ☐ Wiraswaha Nona KOP ☐ Pelajar / Mahasiswa

Portofolio

- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **keselesaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah anda/bukan haven't layanan? Aspek mengenai persyaratan tersebut Penerbitan Sertifikat PMT/HACCP yang sudah diuraikan BOPN)
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
 - ☐ Sangat Mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Kurang mudah
 - ☐ Tidak mudah
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **keselesaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **keselesaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang **keselesaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana **kecepatan respon** membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh unggah dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
 - ☐ Sangat Cepat
 - ☐ Cepat
 - ☐ Kurang cepat
 - ☐ Lambat
- Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
 - ☐ Sangat Mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Kurang mudah
 - ☐ Tidak mudah
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan kasualty dan pengadaan** yang tersedia secara pengaduan/kemudahan mendapatkan layanan?
 - ☐ Sangat baik
 - ☐ Baik
 - ☐ Kurang baik
 - ☐ Tidak baik
- 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 **pikap, keterampilan dan penampilannya**:

☒ Sangat memuaskan ☐ Cukup memuaskan ☐ Kurang memuaskan ☐ Tidak memuaskan

nama dan nomor: *harus diisi minimal 3 suku

Submit Data

2. Hasil Pengolahan Data SKM TW III SKIPM Tanjung Balai Asahan

No.	Unsur pelayanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	3.75	A
2.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	3.75	A
3.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	3.75	A
4.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	3.75	A
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanan yang diberikan	3.75	A
6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan	3.75	A
7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	3.75	A
8.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit	4.0	A
9.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.75	A

3. Perbandingan Penilaian Masyarakat TW II Tahun 2025 dan TW III Tahun 2025

	TW II Tahun 2025	TW III Tahun 2025
Jumlah Responden	95	24
Jumlah Survei Kembali	95	24
Nilai Indek	3.56	3.78
Nilai Indek Kepuasan Masyarakat	88.27	94.44
Mutu Pelayanan	B	A
Kinerja Pelayanan	Baik	Sangat Baik

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada Triwulan II Tahun 2025, maka terdapat beberapa peningkatan nilai mutu pelayanan pada triwulan sebelumnya. Nilai IKM pada triwulan sebelumnya adalah **88,27** sedangkan pada periode ini yakni triwulan III tahun 2025 adalah **94,44** Mengalami Peningkatan nilai sebesar **6,17** %.

Semua unsur pada Triwulan III mengalami peningkatan dibandingkan periode triwulan sebelumnya. kecuali dalam hal kemudahan prosedur pelayanan yang diInformasikan oleh petugas pelayanan, peryaratan layanan yang disampaikan oleh petugas perlu ditingkat dan sarana dan prasarana pelayanan. Hal ini disajikan pada Lampiran 4.

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

No.	Unsur pelayanan	Hasil Penilaian Triwulan II Tahun 2025	Hasil Penilaian Triwulan III Tahun 2025
1.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	3.5	3.75
2.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	3.5	3.75
3.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	3.5	3.75
4.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	3.5	3.75
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanan yang diberikan	3.5	3.75
6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan	3.5	3.75
7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	3.5	3.75
8.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	4.0	4.0
9.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit	3.5	3.75

5. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



6. 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 Tanjung Balai Asahan
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 Tanjung Balai Asahan 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 Tanjung Balai Asahan periode Triwulan III tahun 2025 menunjukkan angka yang cukup seragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90	A
3	Waktu Penyelesaian	90	A
4	Biaya/Tarif	90	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90	A
6	Kompetensi Pelaksana	90	A
7	Perilaku Pelaksana	90	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96	A
9	Sarana dan Prasarana	90	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 IV 2025)			Penanggung Jawab
			Oktober	November	Desember	
1	U1 Persyaratan –	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	√			Tim Pelayanan Publik
2	U9 Sarana dan Prasana Pelayanan Publik	Peningkatan sarana dan prasarana ruang pelayanan publik yang lebih memadai serta memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan/pengguna jasa		√		Tim Pelayanan Publik
3	U3 Penyelesaian waktu pelayanan –	Peningkatan kemampuan dalam peningkatan penyelesaian dan ketepatan waktu pelayanan perlu adanya koordinasi langsung dengan pengguna layanan		√		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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	1. Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) 2. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait persyaratan pelayanan	Sudah	1. Foto/dokumentasi media cetak prosedur pelayanan di ruang pelayanan dan screenshot media elektronik prosedur pelayanan yang telah diupload 2. Foto/dokumentasi kegiatan sosialisasi, undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi dan notulensi sosialisasi		Jaringan internet terkadang kurang baik dan menghambat kegiatan sosialisasi

2	1. Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) 2. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	Sudah	1. Foto/dokumentasi media cetak prosedur pelayanan di ruang pelayanan dan screenshot prosedur pelayanan yang telah diupload di media elektronik 2. Foto/dokumentasi kegiatan sosialisasi, undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi dan notulensi sosialisasi		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	1. Membuat janji layanan dengan memuat jenis dan waktu layanan yang harus diselesaikan 2. Kaji ulang janji layanan menyesuaikan aturan yang berlaku 3. Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)	Sudah	1. Foto/dokumentasi janji layanan yang telah dicetak di ruang pelayanan 2. Foto/dokumentasi janji layanan yang telah diperbaiki sesuai dengan aturan terbaru yang telah dicetak di ruang pelayanan 3. Foto/dokumentasi kompensasi layanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

	4. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan		yang telah dicetak di ruang pelayanan 4. Foto/dokumentasi kegiatan sosialisasi, undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi dan notulensi sosialisasi		
--	--	--	--	---	--

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 Tanjung Balai Asahan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

- Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat meningkatkan sikap perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.
- Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik dan konsisten untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

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	Meningkatkan ketepatan waktu pelayanan kepada pengguna jasa dengan mempertimbangkan	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA mengenai ketepatan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai

	semua kepentingan layanan publik	waaktu layanan serta terus berkoordinasi dengan pengguna jasa guna menghindari miss komunikasi			Asahan
2	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait persyaratan layanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan
3	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait perosedur layanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan

Asahan, 1 Oktober 2025

Pt. Kepala SKIPM Tanjung Balai Asahan



Eadli Pramana, S.Pi

NIP 19851026 200912 1 003

LAPORAN

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



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	I
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. Kuesioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
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 mengamalkan 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 Tanjung Balai Asahan 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 Tanjung Balai Asahan

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 Tanjung Balai Asahan 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/51> yang disebarkan 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 Tanjung Balai Asahan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Oktober – Desember 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 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 Tanjung Balai Asahan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan IV tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan dalam kurun waktu Triwulan IV tahun 2025 adalah sebanyak 9 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 20 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 9 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	7	78%
		Perempuan	2	22%
2	Usia	<25	0	0%
		25-45	4	44%
		46-60	5	56%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	3	33%
		D3	2	22%
		S1	4	50%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	4	44%

		Pegawai Swasta	5	66%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	1	11%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	7	78%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	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	0	0%

		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

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

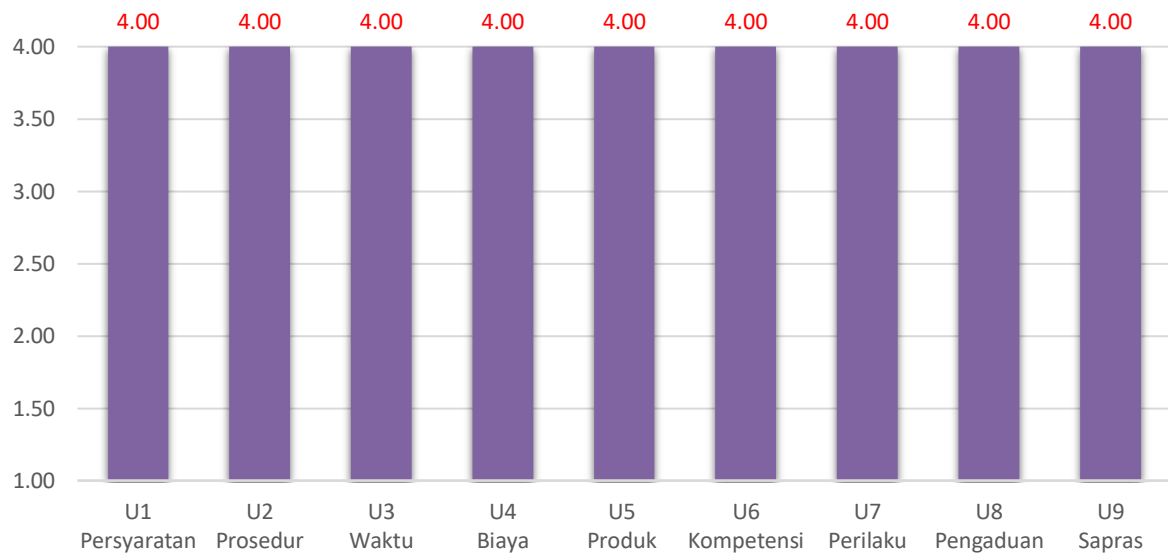
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	100 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

**IKM per Unsur pada Stasiun Karantina Ikan,
Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan
Tanjung Balai Asahan
Triwulan IV Tahun 2025**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Tiga unsur layanan terendah maupun tertinggi yang didapatkan untuk Triwulan IV semua memiliki nilai yang tinggi dan mencapai nilai 100 persen, jadi bisa di kategorikan Indeks kepuasan masyarakat di triwulan IV sangat baik/ sangat memuaskan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuisisioner yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, untuk semester IV pelayanan publik masuk kategori sangat baik/ memuaskan

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 dalam rangka mempertahankan nilai IKM dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya dari triwulan sebelumnya.

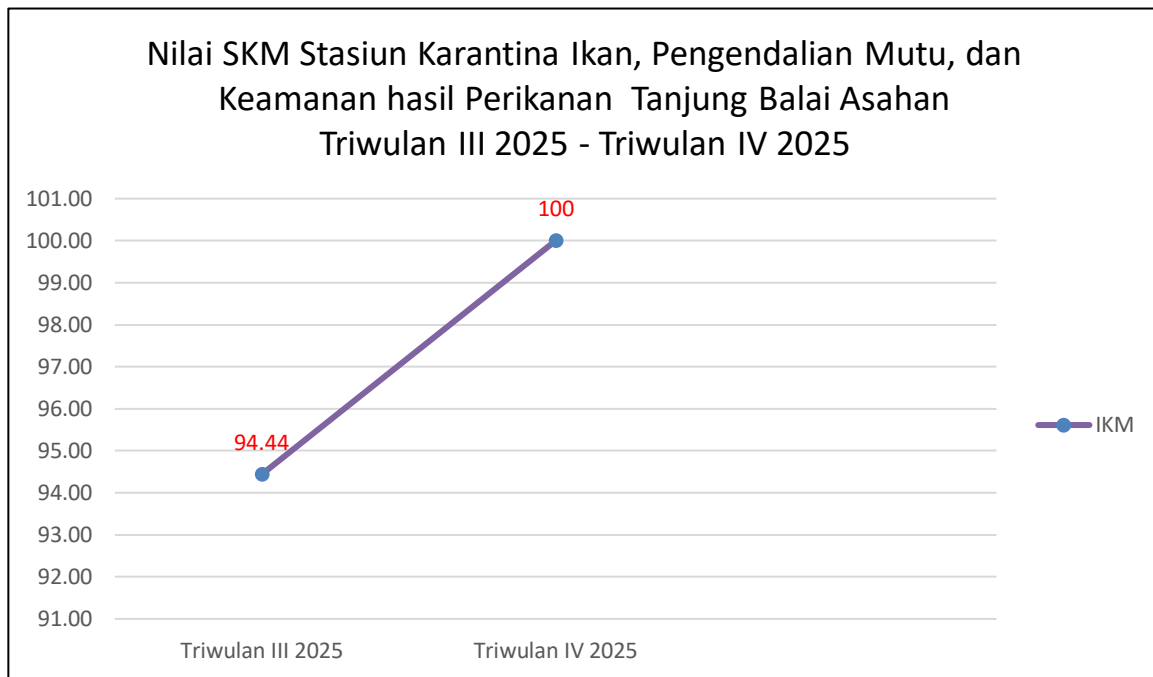
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan Oktober - Desember 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 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 IV 2025)		Penanggung Jawab
			November	Desember	
1	Peningkatan kompetensi petugas layanan	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kesesuaian tingkat kemahiran petugas pelayanan yang harus menjadi perhatian petugas pelayanan)	√		Tim Pelayanan Publik
2	Persyaratan	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)		√	Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana	Menyiapkan ruangan layanan yang memadai untuk pelayanan yang lebih maksimal (penyebaran informasi di medsos terkait pelayanan publik, permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		√	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 Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode Triwulan III 2025 hingga Triwulan IV 2025 pada Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **100 Persen**. nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan III 2025 hingga Triwulan IV 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah maupun tertinggi dari triwulan sebelumnya menjadi prioritas untuk mempertahankan kualitas pelayanan yaitu Kesesuaian sarana dan prasarana, persyaratan dan kemampuan petugas pelayanan dalam penyelesaian pelayanan publik dan kemudahan prosedur untuk memberikan kemudahan pelayanan publik.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu waktu dan penyelesaian petugas layanan. Selanjutnya Kesigapan Petugas Pelayanan untuk melayani pelayanan publik Layanan konsultasi pengaduan antara yang ada pada publik dengan pelayanan yang diberikan

Asahan, 7 Januari 2026

Pt. Kepala SKIPM Tanjung Balai Asahan



Monikawati Br. Manihuruk
NIP 19841124 201503 2 001

LAMPIRAN

1. Data Detail

Data Detail SKMTW IV Tahun 2025

Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kel	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	2025	bmutu	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	K	L	46-60	S1	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2025	bmutu	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	K	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2025	bmutu	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	P	25-45	D3	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2025	bmutu	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	P	25-45	D3	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2025	bmutu	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	K	L	46-60	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2025	bmutu	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2025	bmutu	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	K	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2025	bmutu	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2025	bmutu	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Data Resume SKM untuk Triwulan 4 tahun 2025

tahun	triwulan	kd_es1	id_upp	nm_upp	nm_layanan	jresponden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	ikm	skm
2025	4	bmutu	51	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
2025	4	bmutu	51	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
2025	4	bmutu	51	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100

2. Kuesioner Online

Data Layanan

Pilih Layanan

☐ Perijinan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
☐ Perijinan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)
☐ **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

19-Feb-2025 13:19

Nama

Jenis Usaha

☐ Perseorangan
☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

☐ Pria/Laki-laki
☐ Wanita/Perempuan

Usia

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

Pendidikan

☐ SD
☐ S1
☐ SMP
☐ S2
☐ SMA
☐ S3
☐ D3

Pekerjaan

☐ ASN
☐ Pegawai Swasta
☐ TNI/POLRI
☐ Wiraswasta Non KKP
☐ Pelaku Usaha KKP
☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(jangan andababkan hulu/vorgensi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diurl web BSNM)

☐ 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 mengadukan/ tidak 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)

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Cukup Baik
☐ Kurang Baik
☐ Tidak Baik

Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

3. Hasil Pengolahan Data SKM TW III SKIPM Tanjung Balai Asahan

No.	Unsur pelayanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	4.00	A
2.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	4.00	A
3.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	4.00	A
4.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	4.00	A
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanan yang diberikan	4.00	A
6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan	4.00	A
7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	4.00	A
8.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit	4.00	A
9.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	4.00	A

3. Perbandingan Penilaian Masyarakat TW III Tahun 2025 dan TW IV Tahun 2025

	TW III Tahun 2025	TW IV Tahun 2025
Jumlah Responden	24	3
Jumlah Survei Kembali	24	3
Nilai Indek	3.78	4.00
Nilai Indek Kepuasan Masyarakat	94.44	100
Mutu Pelayanan	A	A
Kinerja Pelayanan	Sangat Baik	Sangat Baik

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada Triwulan III Tahun 2025, maka terdapat beberapa peningkatan nilai mutu pelayanan pada triwulan sebelumnya. Nilai IKM pada triwulan sebelumnya adalah **94,44** sedangkan pada periode ini yakni triwulan IV tahun 2025 adalah **100** Mengalami Peningkatan nilai sebesar **5,56** %. Semua unsur pada Triwulan IV mengalami peningkatan dibandingkan periode triwulan sebelumnya.. Hal ini disajikan pada Lampiran 4.

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

No.	Unsur pelayanan	Hasil Penilaian Triwulan III Tahun 2025	Hasil Penilaian Triwulan IV Tahun 2025
1.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan	3.5	4.00
2.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan	3.5	4.00
3.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	3.5	4.00
4.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	3.5	4.00
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publik dengan pelayanan yang diberikan	3.5	4.00
6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan	3.5	4.00
7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan	3.5	4.00
8.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	4.0	4.00
9.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit	3.5	4.00

5. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan
hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan
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 Tanjung Balai Asahan 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 Tanjung Balai Asahan periode Triwulan IV tahun 2025 menunjukkan angka yang cukup seragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	100	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100	A
3	Waktu Penyelesaian	100	A
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	100	A
6	Kompetensi Pelaksana	100	A
7	Perilaku Pelaksana	100	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100	A
9	Sarana dan Prasarana	100	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat unsur, tidak memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut sudah 100 persen. Oleh karena itu, tidak perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Untuk mempertahankan nilai IKM tetap

menyusun rencana tindak lanjut untuk mempertahankan nilai IKM, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur. 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 IV 2025)			Penanggung Jawab
			Oktober	November	Desember	
1	U1 Persyaratan –	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	√			Tim Pelayanan Publik
2	U9 Sarana dan Prasana Pelayanan Publik	Peningkatan sarana dan prasarana ruang pelayanan publik yang lebih memadai serta memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan/pengguna jasa		√		Tim Pelayanan Publik
3	U3 Penyelesaian waktu pelayanan –	Peningkatan kemampuan dalam peningkatan penyelesaian dan ketepatan waktu pelayan perlu adanya koordinasi langsung dengan pengguna layanan		√		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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	1. Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) 2. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait persyaratan pelayanan	Sudah	1. Foto/dokumentasi media cetak prosedur pelayanan di ruang pelayanan dan screenshot media elektronik prosedur pelayanan yang telah diupload 2. Foto/dokumentasi kegiatan sosialisasi, undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi dan notulensi sosialisasi		Jaringan internet terkadang kurang baik dan menghambat kegiatan sosialisasi
2	1. Publikasi prosedur layanan melalui media	Sudah	1. Foto/dokumentasi media cetak		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

	cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) 2. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan		prosedur pelayanan di ruang pelayanan dan screenshot prosedur pelayanan yang telah diupload di media elektronik 2. Foto/dokumentasi kegiatan sosialisasi, undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi dan notulensi sosialisasi		
3	1. Membuat janji layanan dengan memuat jenis dan waktu layanan yang harus diselesaikan 2. Kaji ulang janji layanan menyesuaikan aturan yang berlaku 3. Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb) 4. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada	Sudah	1. Foto/dokumentasi janji layanan yang telah dicetak di ruang pelayanan 2. Foto/dokumentasi janji layanan yang telah diperbaiki sesuai dengan aturan terbaru yang telah dicetak di ruang pelayanan 3. Foto/dokumentasi kompensasi layanan yang telah dicetak di ruang pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

	pengguna jasa terkait jangka waktu penyelasaan pelayanan		4. Foto/dokumentasi kegiatan sosialisasi, undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi dan notulensi sosialisasi		
--	---	--	---	---	--

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 Tanjung Balai Asahan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

- Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat meningkatkan sikap perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.
- Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik dan konsisten untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.

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	Meningkatkan ketepatan waktu pelayanan kepada pengguna jasa dengan mempertimbangkan	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA mengenai ketepatan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai

	semua kepentingan layanan publik	waaktu layanan serta terus berkoordinasi dengan pengguna jasa guna menghindari miss komunikasi			Asahan
2	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait persyaratan layanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan
3	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait perosedur layanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjung Balai Asahan

Asahan, 6 Januari 2026

Pt. Kepala SKM Tanjung Balai Asahan



Monikawati Br. Manihuruk, S.Pi
NIP. 19841124 201503 2 001