

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 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	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)

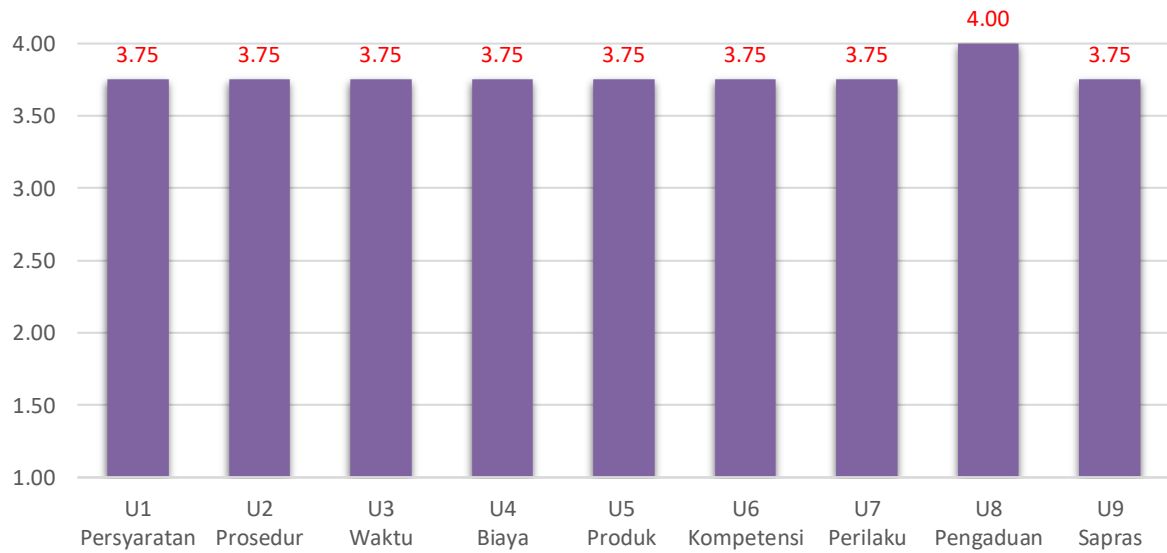
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

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



Fadli Pramana, S.Pi

NIP. 19851026 200912 1 003

LAMPIRAN

1. Data Detail

Data detail SKM untuk Triwulan 3 tahun 2025

No. uraian	Kategori	Tahap	Kel_1-3	Item_1-199	Item_1-200	Kategori_1-200	Item_201-250	Item_251-300	Item_301-350	Item_351-400	Item_401-450	Item_451-500	Item_501-550	Item_551-600	Item_601-650	Item_651-700	Item_701-750	Item_751-800	Item_801-850	Item_851-900	Item_901-950	Item_951-1000	Item_1001-1050	Item_1051-1100	Item_1101-1150	Item_1151-1200	Item_1201-1250	Item_1251-1300	Item_1301-1350	Item_1351-1400	Item_1401-1450	Item_1451-1500	Item_1501-1550	Item_1551-1600	Item_1601-1650	Item_1651-1700	Item_1701-1750	Item_1751-1800	Item_1801-1850	Item_1851-1900	Item_1901-1950	Item_1951-2000	Item_2001-2050	Item_2051-2100	Item_2101-2150	Item_2151-2200	Item_2201-2250	Item_2251-2300	Item_2301-2350	Item_2351-2400	Item_2401-2450	Item_2451-2500	Item_2501-2550	Item_2551-2600	Item_2601-2650	Item_2651-2700	Item_2701-2750	Item_2751-2800	Item_2801-2850	Item_2851-2900	Item_2901-2950	Item_2951-3000	Item_3001-3050	Item_3051-3100	Item_3101-3150	Item_3151-3200	Item_3201-3250	Item_3251-3300	Item_3301-3350	Item_3351-3400	Item_3401-3450	Item_3451-3500	Item_3501-3550	Item_3551-3600	Item_3601-3650	Item_3651-3700	Item_3701-3750	Item_3751-3800	Item_3801-3850	Item_3851-3900	Item_3901-3950	Item_3951-4000	Item_4001-4050	Item_4051-4100	Item_4101-4150	Item_4151-4200	Item_4201-4250	Item_4251-4300	Item_4301-4350	Item_4351-4400	Item_4401-4450	Item_4451-4500	Item_4501-4550	Item_4551-4600	Item_4601-4650	Item_4651-4700	Item_4701-4750	Item_4751-4800	Item_4801-4850	Item_4851-4900	Item_4901-4950	Item_4951-5000	Item_5001-5050	Item_5051-5100	Item_5101-5150	Item_5151-5200	Item_5201-5250	Item_5251-5300	Item_5301-5350	Item_5351-5400	Item_5401-5450	Item_5451-5500	Item_5501-5550	Item_5551-5600	Item_5601-5650	Item_5651-5700	Item_5701-5750	Item_5751-5800	Item_5801-5850	Item_5851-5900	Item_5901-5950	Item_5951-6000	Item_6001-6050	Item_6051-6100	Item_6101-6150	Item_6151-6200	Item_6201-6250	Item_6251-6300	Item_6301-6350	Item_6351-6400	Item_6401-6450	Item_6451-6500	Item_6501-6550	Item_6551-6600	Item_6601-6650	Item_6651-6700	Item_6701-6750	Item_6751-6800	Item_6801-6850	Item_6851-6900	Item_6901-6950	Item_6951-7000	Item_7001-7050	Item_7051-7100	Item_7101-7150	Item_7151-7200	Item_7201-7250	Item_7251-7300	Item_7301-7350	Item_7351-7400	Item_7401-7450	Item_7451-7500	Item_7501-7550	Item_7551-7600	Item_7601-7650	Item_7651-7700	Item_7701-7750	Item_7751-7800	Item_7801-7850	Item_7851-7900	Item_7901-7950	Item_7951-8000	Item_8001-8050	Item_8051-8100	Item_8101-8150	Item_8151-8200	Item_8201-8250	Item_8251-8300	Item_8301-8350	Item_8351-8400	Item_8401-8450	Item_8451-8500	Item_8501-8550	Item_8551-8600	Item_8601-8650	Item_8651-8700	Item_8701-8750	Item_8751-8800	Item_8801-8850	Item_8851-8900	Item_8901-8950	Item_8951-9000	Item_9001-9050	Item_9051-9100	Item_9101-9150	Item_9151-9200	Item_9201-9250	Item_9251-9300	Item_9301-9350	Item_9351-9400	Item_9401-9450	Item_9451-9500	Item_9501-9550	Item_9551-9600	Item_9601-9650	Item_9651-9700	Item_9701-9750	Item_9751-9800	Item_9801-9850	Item_9851-9900	Item_9901-9950	Item_9951-10000	Item_10001-10050	Item_10051-10100	Item_10101-10150	Item_10151-10200	Item_10201-10250	Item_10251-10300	Item_10301-10350	Item_10351-10400	Item_10401-10450	Item_10451-10500	Item_10501-10550	Item_10551-10600	Item_10601-10650	Item_10651-10700	Item_10701-10750	Item_10751-10800	Item_10801-10850	Item_10851-10900	Item_10901-10950	Item_10951-11000	Item_11001-11050	Item_11051-11100	Item_11101-11150	Item_11151-11200	Item_11201-11250	Item_11251-11300	Item_11301-11350	Item_11351-11400	Item_11401-11450	Item_11451-11500	Item_11501-11550	Item_11551-11600	Item_11601-11650	Item_11651-11700	Item_11701-11750	Item_11751-11800	Item_11801-11850	Item_11851-11900	Item_11901-11950	Item_11951-12000	Item_12001-12050	Item_12051-12100	Item_12101-12150	Item_12151-12200	Item_12201-12250	Item_12251-12300	Item_12301-12350	Item_12351-12400	Item_12401-12450	Item_12451-12500	Item_12501-1
------------	----------	-------	---------	------------	------------	----------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	-----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	--------------

1. Kuesioner Online

Data Layanan

Fili: Layanan

☐ Pengiriman Penerapan Program Manajemen Mutu Tersertifikasi Analisis dan Editorial Control Plan (**PAMAT HACCP**)

☐ Pengiriman kepatuhan Iku, mutu, dan keamanan hasil pertanian (**Open Certificate for Fish and Poultry Product**) untuk pengakuan dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Dagor**)

☒ **Jasa pengujian** hanya meliputi Iku, keamanan, mutu, dan keamanan hasil pertanian, serta kualitas air:

- ☐ Penerbitan Sertifikat Kejujutan Pengolahan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penganganan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pemrosesan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Furon Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

Data Responden

Waktu Survei: 19-Feb-2023 13:19

Nama:

Jenis Usaha: ☐ Perseorangan
☐ Korporasi

Jenis Klien/Gender: ☐ Perempuan
☐ Wanita/Terngampuh

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

Pendidikan: ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ S3
☐ S1
☐ S2
☐ S2

Pekerjaan: ☐ ASN
☐ TNI/POLRI
☐ Petani/Usaha Kecil
☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta Non KIP
☐ Pelajar / Mahasiswa

Portrayal

- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan pelayanan** yang sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah layanan benar-benar sesuai? Apakah memenuhi persyaratan Penerbitan Sertifikat HACCP yang terdapat dalam BOPN?)
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang diambil untuk mendapatkan layanan?
 - ☐ Sangat Mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Kurang mudah
 - ☐ Tidak mudah
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** layanan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya pelayanan** yang ditawarkan dengan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk pelayanan** antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **jam buka 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 panduan** yang tersedia secara langsung/kemudahan mengadun/dindak lanjut?
 - ☐ 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 (**lengkap, keterampilan dan penampilannya**):

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Kurang Baik
☐ Tidak Baik

Critik dan Saran: *harus lebih intensif & rutin

Submisi

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 Prasarana 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

