



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

NILAI IKM

BADAN MUTU KKP TANJUNG BALAI ASAHAH

TRIWULAN 2 TAHUN 2026

100

KATEGORI : SANGAT BAIK

INDIKATOR



RESPONDEN

Total
Responden

11



Laki-laki

7



Perempuan

4



USIA

< 25 tahun

1

25 – 45 tahun

7

46 – 60 tahun

2

> 60 tahun

1



PENDIDIKAN

SMP

0

SMA

4

D3

2

S1

5

S2

0



PEKERJAAN



ASN

0



Pelaku Usaha KKP

4



Pegawai Swasta

7



Pelajar/Mahasiswa

0

Terima kasih 🙌

atas kepercayaan dan penilaian yang telah diberikan.
Kami terus berkomitmen memberikan
pelayanan terbaik untuk Anda.



BPP
MHKP TANJUNG BALAI ASAHAH

LAPORAN

PELAKSANAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN TANJUNG BALAI ASAHAN
TRIWULAN II TAHUN 2026



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	I
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA IKM	4
2.1 Pelaksana IKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan IKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA IKM	7
3.1 Jumlah Responden IKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL IKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai IKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data IKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan IKM	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut IKM 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 IKM 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 Indeks 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan IKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan.

Adapun sasaran dilakukannya IKM 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 IKM 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 Indeks 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 IKM

2.1 Pelaksana IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan IKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/IKM/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 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner IKM Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 IKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	7
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan II tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan dalam kurun waktu Triwulan II tahun 2026 adalah sebanyak 11 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 IKM 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 IKM

3.1 Jumlah Responden IKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 11 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	7	63,6%
		Perempuan	4	36,3%
2	Usia	<25	1	9%
		25-45	7	63,6%
		46-60	2	18,1%
		>60	1	9%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	4	36,3%
		D3	2	0%
		S1	5	45%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	4	36,3%

		Pegawai Swasta	7	63,6%
		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)	2	20%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	4	70%
		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)

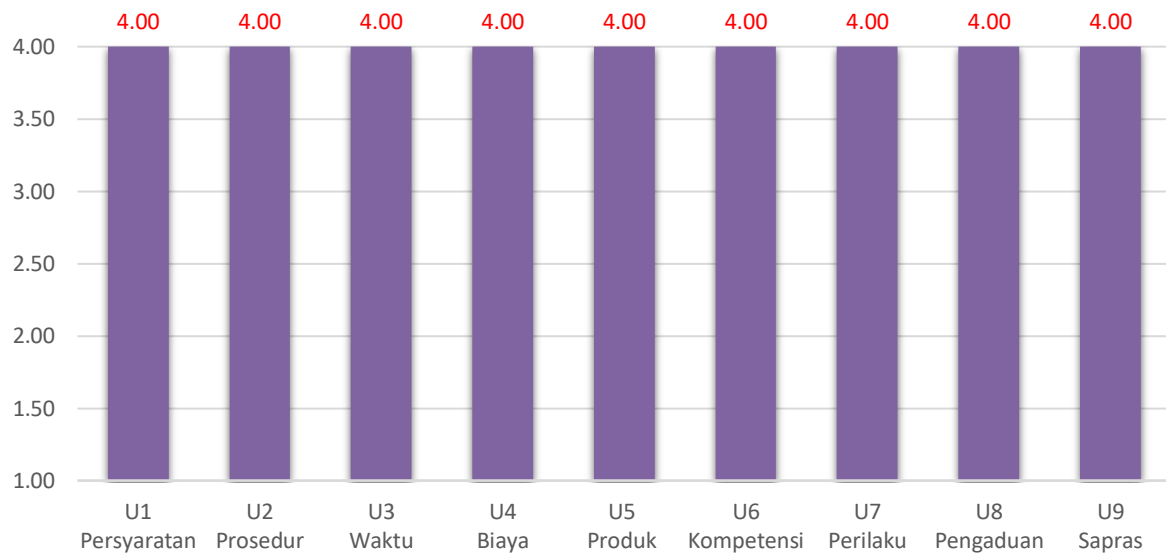
Pengolahan data IKM menggunakan excel template olah data IKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai IKM 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 IKM Per Unsur

**IKM per Unsur pada Stasiun Pengendalian dan
Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan
Tanjung Balai Asahan
Triwulan II Tahun 2026**



BAB IV

ANALISIS HASIL IKM

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 II semua memiliki nilai yang tinggi dan mencapai nilai 100 persen, jadi bisa di kategorikan Indeks kepuasan masyarakat di triwulan II sangat baik/ sangat memuaskan.

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

4.2 Rencana Tindak Lanjut

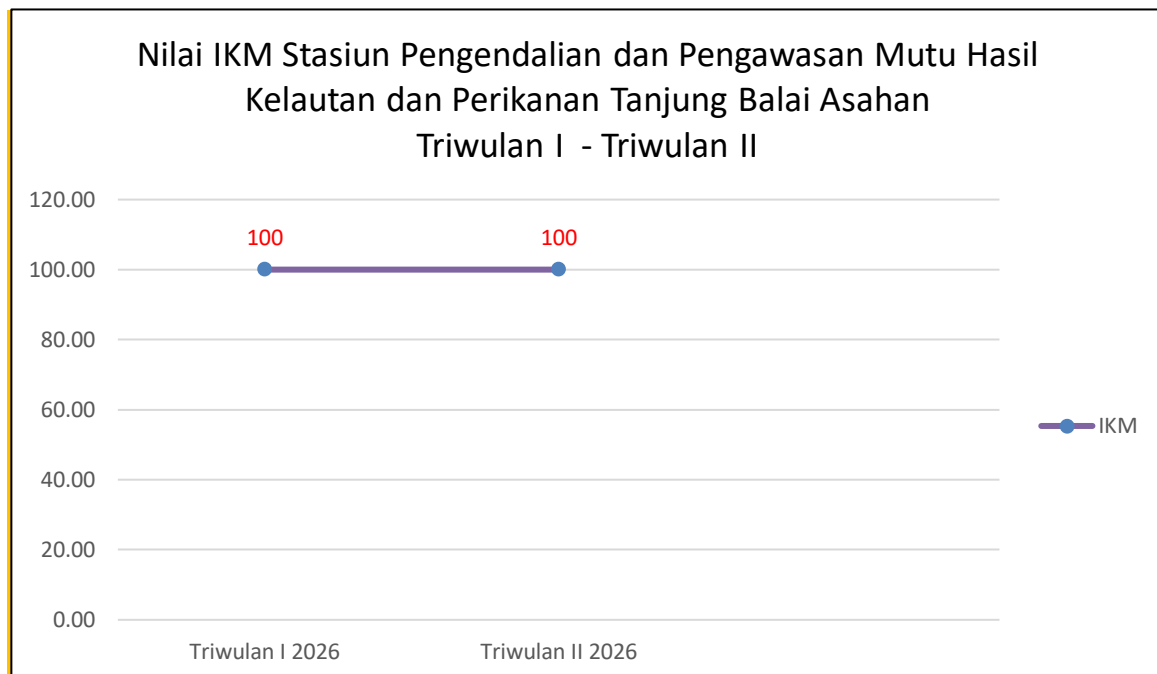
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dalam rangka mempertahankan nilai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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil IKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan April - Juni 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil IKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I 2026)		Penanggung Jawab
			Mei	Juni	
1	Persyaratan	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	√		Tim Pelayanan Publik
2	Waktu penyelesaian	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. (Penjadwalan terperinci, jangka waktu pelayanan, atau batas waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau program kerja).		√	Tim Pelayanan Publik
3	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. (Sosialisasi dan Publikasi standar pelayanan seperti : Pemasangan maklumat pelayanan, infografis alur, jenis dokumen dan waktu penyelesaian yang dipajang diruang pelayanan maupun website)		√	Tim Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai IKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa menunjukkan nilai yang konsisten pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode Triwulan I hingga Triwulan II 2026 pada Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Juni 2026, 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 IKM **100 Persen**. nilai IKM Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan II 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur prioritas untuk mempertahankan kualitas pelayanan yaitu, Perilaku pelaksana Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Seperti Meningkatkan sikap, kompetensi dan profesionalisme petugas guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu waktu dan penyelesaian petugas layanan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Penjadwalan terperinci, jangka waktu pelayanan, atau batas waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau program kerja dan 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 sosialisasi dan publikasi standar pelayanan seperti Pemasangan maklumat pelayanan, infografis alur, jenis dokumen dan waktu penyelesaian yang dipajang diruang pelayanan maupun website.

Asahan, 09 Juli 2026

Kepala SPPMHKP Tanjung Balai Asahan



Aan Fibro Widodo, S.Si, M.Ling
NIP.198602172009011001

LAMPIRAN

1. Data Detail

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	X
Data detail SKM untuk Triwulan 2 tahun 2026																						
ID Sur	Triwil	Kad E	Kd E	Nama UPP	Nama Layanan	Kelompok Iay	Jenis Us	Jenis Kela	Usia Respo	Pendi	Pekerj	Rating Pet	U	U	U	U	U	U	U	U	Kritik_Saran	Kode Sesi_Survey
19176	2	2026	bmutu	Stasiun FPM/HK/P Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH/P)		P	L	25-45	SMA	PLUK/KP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang memuaskan.	160.22.205.190-20260603-151763
190203	2	2026	bmutu	Stasiun FPM/HK/P Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH/P)		P	P	25-45	D3	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas memberikan pelayanan yang terbaik.	10.232.71.11-20260618-142427
189822	2	2026	bmutu	Stasiun FPM/HK/P Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH/P)		P	L	46-60	SMA	PLUK/KP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat baik	160.22.205.190-20260617-151629
188986	2	2026	bmutu	Stasiun FPM/HK/P Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH/P)		K	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan petugas sangat baik	114.122.36.228-20260611-142240
188783	2	2026	bmutu	Stasiun FPM/HK/P Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH/P)		P	P	25-45	D3	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas memberikan pelayanan terbaik	110.232.71.11-20260610-151726
187228	2	2026	bmutu	Stasiun FPM/HK/P Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH/P)		P	P	25-45	S1	PLUK/KP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	semakin berkembang lebih baik lagi	182.9.48.33-20260603-114711
187226	2	2026	bmutu	Stasiun FPM/HK/P Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH/P)		P	L	46-60	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	semakin baik kedepannya	182.9.49.26-20260603-114252
187225	2	2026	bmutu	Stasiun FPM/HK/P Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH/P)		P	L	25-45	SMA	PLUK/KP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanannya tetap sllu terbaik.	160.22.205.190-20260603-114443
187223	2	2026	bmutu	Stasiun FPM/HK/P Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH/P)		K	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan dan arahan petugas sangat baik.	160.22.205.156-20260603-114321
187221	2	2026	bmutu	Stasiun FPM/HK/P Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)		K	L	>60	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT BAIK DAN BAGUS	182.9.49.26-20260603-114300
186910	2	2026	bmutu	Stasiun FPM/HK/P Tanjung Balai Asahan	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)		K	P	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sangat bagus	110.232.71.11-20260602-111649

[illegible]

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 pengekspor dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
- ☒ **Jasa penjualan** 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 Pembersihan 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

- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(jika ada perubahan hukum/regulasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diurl resmi BOPM)
 - ☐ 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 dengan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan 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 **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 konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak 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 (**sikap, keterampilan dan penampilan**)?

☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran *) Harus diisi minimal 3 kata

[Submit Form](#)

3. Hasil Pengolahan Data IKM TW I SPPMHKP 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 pelayanann yang diberikan	4.00	A
6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan 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 prasaranan 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 I dan TW II Tahun 2026

	TW I Tahun 2025	TW II Tahun 2026
Jumlah Responden	11	11
Jumlah Survei Kembali	11	11
Nilai Indek	4.00	4.00
Nilai Indek Kepuasan Masyarakat	100	100
Mutu Pelayanan	A	A
Kinerja Pelayanan	Sangat Baik	Sangat Baik

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada Triwulan I, maka menunjukkan nilai yang konsisten untuk mutu pelayanan pada triwulan sebelumnya. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan sebelumnya adalah **100** sedangkan pada periode ini yakni triwulan II tahun 2026 adalah **100**. Semua unsur pada Triwulan II menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang konsistensi pada pelayanan Stasiun PPMHKP Tanjung Balai Asahan . Hal ini disajikan pada Lampiran 4.

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

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

5. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan IKM



6. Laporan Hasil Tindak Lanjut IKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Indeks Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan I**



**STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN TANJUNG BALAI ASAHAN
2026**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks 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 IKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka / Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan 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 Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan periode Triwulan I tahun 2026 dengan nilai yang sama yaitu IKM 100. Hasil ringkasan IKM dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil IKM Periode Triwulan I Tahun 2026

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 IKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I 2026)			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	U3 Waktu penyelesaian	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. (Penjadwalan terperinci, jangka waktu pelayanan, atau batas waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau program kerja).		√		Tim Pelayanan Publik
3	U5 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. (Sosialisasi dan Publikasi standar pelayanan seperti :		√		Tim Pelayanan Publik

		Pemasangan maklumat pelayanan, infografis alur, jenis dokumen dan waktu penyelesaian yang dipajang diruang pelayanan maupun website)				
--	--	--	--	--	--	--

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		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2	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) Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan	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 Foto/dokumentasi kegiatan sosialisasi, undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi dan notulensi sosialisasi		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	Sudah	Foto/dokumentasi kegiatan sosialisasi, undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi dan notulensi sosialisasi		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% dan Penilaian Indeks 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	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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan
2	Membuat janji layanan dengan memuat jenis	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Stasiun Pengendalian

	dan waktu layanan yang harus diselesaikan Kaji ulang janji layanan menyesuaikan aturan yang berlaku Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb) Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan	secara personal melalui WA atau tatap muka terkait persyaratan layanan			dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tanjung Balai Asahan

Asahan, 09 Juli 2026

Kepala SPPMHKP Tanjung Balai Asahan



Aan Fibro Widodo, S.Si, M.Ling

NIP.198602172009011001