

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

---

---

**NOTA DINAS**

NOMOR : 132/BPPMHKP.1/KI.120/I/2025

Yth. : Kepala Pusat Data, Statistik dan Informasi KKP  
Dari : Sekretaris Badan PPMHKP  
Sifat : Biasa  
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV UPT BPPMHKP  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Tanggal : 13 Januari 2024

Sehubungan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada masyarakat pengguna jasa layanan lingkup UPT BPPMHKP untuk Triwulan IV Tahun 2024, bersama ini kami sampaikan terdapat satu UPT yaitu BPPMHKP Gorontalo yang melakukan SKM secara manual dengan menyebarkan kuesioner secara luring kepada pengguna jasa dikarenakan terdapat kendala teknis yang tidak dapat dihindari pada tenggat waktu pelaksanaan SKM. Sehingga terdapat perbedaan nilai SKM antara aplikasi susan <https://ptsp.kkp.go.id/> dan hasil perhitungan yang melibatkan seluruh UPT BPPMHKP dengan rincian sebagai berikut:

No	Nilai SKM	Keterangan
1	94,87	Perhitungan 46 UPT melalui aplikasi Susan dan 1 UPT (BKIPM Gorontalo) menggunakan metode luring secara
2	94,89	Nilai BPPMHKP pada <a href="https://ptsp.kkp.go.id/">https://ptsp.kkp.go.id/</a>

Sehingga untuk nilai SKM yang menjadi capaian BPPMHKP pada TW IV tahun 2024 adalah 94,87 dengan rata-rata per unsur 3.79 (Rekapitulasi terlampir).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.



Ditandatangani  
Secara Elektronik

**Hari Maryadi**

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

---

---

**MEMORANDUM**

NOMOR : 95/BPPMHKP.1/KI.120/I/2025

Yth. : Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan  
Dari : Sekretaris Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan  
Sifat : Biasa  
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV UPT BPPMHKP  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Tanggal : 9 Januari 2024

---

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Tim Kerja Pelayanan Publik, Sekretariat BPPMHKP sebagai penanggung jawab pelayanan publik lingkup BPPMHKP, telah melaksanakan SKM lingkup UPT BPPMHKP untuk Triwulan IV Tahun 2024 yang berpedoman kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPPP). Berkenaan dengan pelaksanaan survei tersebut, bersama ini kami laporkan hal hal sebagai berikut :

1. Kegiatan ini dilaksanakan pada periode Oktober s.d Desember 2024 dengan ketentuan:
  - a. SKM dilakukan secara online melalui alamat website <http://ptsp.kkp.go.id/skm/login> yang dapat diakses langsung oleh pengguna jasa layanan;
  - b. SKM dilakukan terhadap setiap layanan yang diberikan oleh UPT BPPMHKP selaku unit penyelenggara pelayanan (UPP) secara *real time*;
  - c. Unsur yang dilakukan survei antara lain:
    - 1). Persyaratan,

- 2). Sistem, mekanisme, prosedur,
  - 3). Waktu penyelesaian,
  - 4). Biaya/tarif,
  - 5). Produk layanan,
  - 6). Perilaku pelaksana,
  - 7). Kompetensi pelaksana,
  - 8). Penanganan pengaduan, dan
  - 9). Sarana prasarana;
- d. Hasil pelaksanaan SKM dipublikasikan kepada publik melalui berbagai media yang dimiliki, seperti: sosial media, (Instagram, Facebook dan Twitter), website, leaflet, brosur, banner, dll.
2. Hasil pelaksanaan SKM periode Triwulan IV tahun 2024, sebagai berikut :
- a. Jumlah UPT BPPMHKP yang melaksanakan SKM periode Triwulan IV sebanyak **47 UPT (seluruh UPT)**;
  - b. Nilai rata-rata SKM dari seluruh UPT BPPMHKP periode Triwulan IV tahun 2024 adalah **94,87** dengan mutu pelayanan kategori mutu **“Sangat Baik”**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata SKM Triwulan IV Tahun 2024 sudah di atas target IKU yaitu nilai rata-rata SKM di 47 Satker/UPT BPPMHKP adalah  $\geq 88,30$ ;
  - c. Jumlah UPT BPPMHKP yang mendapat nilai SKM dengan kategori sangat baik adalah sebanyak 47 (empat puluh tujuh) unit kerja atau seluruh UPT BPPMHKP. Matriks hasil survei selengkapnya sebagaimana terlampir;
  - d. Nilai SKM 3 (tiga) UPT tertinggi:
    - i. Balai KIPM Balikpapan: 100,00
    - ii. Balai KIPM Ambon : 100,00
    - iii. Stasiun KIPM Padang : 100,00
  - e. Nilai SKM 3 (tiga) UPT terendah:
    - i. Balai Uji Standar KIPM : 88,82
    - ii. Stasiun KIPM Sorong : 89,07
    - iii. Stasiun KIPM Palu : 89,35

- f. Nilai rata-rata tiap unsur pelayanan untuk seluruh UPT BPPMHKP antara lain:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan	3,83
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	3,81
3	Waktu penyelesaian	3,76
4	Biaya/Tarif	3,80
5	Produk Spesifikasi jenis layanan	3,81
6	Kompetensi pelaksana	3,76
7	Perilaku Pelaksana	3,78
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,81
9	Sarana dan Prasarana	3,79
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,79</b>

3. Analisis hasil survei dan rencana tindak lanjut :

- a. Pada survei kepuasan masyarakat lingkup UPT BPPMHKP Triwulan IV tahun 2024 terdapat 2.457 responden jumlahnya menurun apabila dibandingkan dengan Triwulan III tahun 2024 yaitu sebanyak 2.980. Nilai SKM pada Triwulan IV tahun 2024 mengalami kenaikan sebesar 1,34 dibandingkan nilai SKM pada Triwulan III tahun 2024 yaitu 93,53 naik menjadi 94,87;
- b. Selama Triwulan IV terdapat 2 (dua) UPT yang memiliki jumlah responden paling sedikit sebanyak 4 (empat) responden yaitu Balai KIPM Jayapura dan Stasiun KIPM Tahuna;
- c. Nilai unsur terendah yaitu waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana dengan nilai 3,76. Meskipun kompetensi petugas masih dalam kategori sangat baik namun pengguna jasa berharap petugas pelayanan selalu sigap dan responsif dalam melakukan pelayanan, serta mampu menyelesaikan pelayanan tepat waktu;
- d. Terdapat satu UPP yaitu SKIPM Gorontalo yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara manual dengan menyebarkan kuesioner secara luring kepada

- pengguna jasa dikarenakan terdapat kendala teknis yang tidak dapat dihindari pada tenggat waktu pelaksanaan SKM;
- e. Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan untuk perbaikan nilai SKM antara lain:
- i. Melakukan pembinaan kepada UPT BPPMHKP yang:
    - a) Nilai SKM dibawah target > 88,30; dan
    - b) Jumlah respondennya belum memadai.
  - ii. Melakukan perbaikan dan peningkatan pada unsur terendah yaitu kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana;
  - iii. Memastikan secara berkala bahwa setiap UPP melakukan SKM dan melaporkan hasilnya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan;
  - iv. Melakukan internalisasi budaya pelayanan prima kepada seluruh petugas pelayanan BPPMHKP;
  - v. Melakukan sosialisasi kepada pengguna jasa terkait penggunaan tools SUSAN KKP dalam melakukan survei kepuasan masyarakat;
  - vi. Melakukan penyegaran atau bimtek tentang peraturan perundang undangan yang terkait pelayanan pelayanan publik serta prinsip prinsip pelayanan prima.

Demikian kami sampaikan, mohon arahan Ibu lebih lanjut.



**Ditandatangani  
Secara Elektronik**

**Hari Maryadi**

Lampiran  
Nomor : 95/BPPMHKP.1/KI.120/I/2025  
Tanggal : 6 Januari 2025

Tabel Rekapitulasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Unit Pelayanan BPPMHKP Triwulan IV Tahun 2024

No.	UPT	Jumlah Responden	Nilai IKM (Rata-rata/ unsur)	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
1	Balai KIPM Balikpapan	35	4.00	100	A	Sangat Baik
2	Balai KIPM Ambon	8	4.00	100	A	Sangat Baik
3	Stasiun KIPM Padang	6	4.00	100	A	Sangat Baik
s4	Balai KIPM Jayapura	4	4.00	100	A	Sangat Baik
5	Stasiun KIPM Tahuna	4	4.00	100	A	Sangat Baik
6	Stasiun KIPM Ternate	86	3.99	99.74	A	Sangat Baik
7	Stasiun KIPM Pekanbaru	72	3.93	98.34	A	Sangat Baik
8	Stasiun KIPM Mamuju	7	3.92	98.02	A	Sangat Baik
9	Balai KIPM Banjarmasin	32	3.92	98	A	Sangat Baik
10	Stasiun KIPM Luwuk Banggai	36	3.92	97.99	A	Sangat Baik
11	Balai KIPM Mataram	23	3.91	97.71	A	Sangat Baik
12	Stasiun KIPM Pontianak	60	3.91	97.69	A	Sangat Baik
13	Stasiun KIPM Yogyakarta	13	3.90	97.44	A	Sangat Baik
14	Stasiun KIPM Batam	19	3.89	97.37	A	Sangat Baik
15	Balai KIPM Tanjung Pinang	123	3.85	96.14	A	Sangat Baik
16	Stasiun KIPM Merauke	17	3.84	96.08	A	Sangat Baik
17	Balai KIPM Semarang	73	3.83	95.74	A	Sangat Baik
18	Balai KIPM Surabaya II	102	3.82	95.59	A	Sangat Baik
19	Stasiun KIPM Jambi	22	3.82	95.58	A	Sangat Baik
20	Stasiun KIPM Bandung	25	3.82	95.44	A	Sangat Baik

No.	UPT	Jumlah Responden	Nilai IKM (Rata-rata/ unsur)	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
21	Stasiun KIPM Cirebon	54	3.81	95.32	A	Sangat Baik
22	Stasiun KIPM Kendari	35	3.81	95.24	A	Sangat Baik
23	Stasiun KIPM Bengkulu	15	3.80	95	A	Sangat Baik
24	Stasiun KIPM Bima	32	3.80	94.97	A	Sangat Baik
25	Stasiun KIPM Pangkal Pinang	64	3.78	94.62	A	Sangat Baik
26	Balai Besar KIPM Makassar	404	3.77	94.2	A	Sangat Baik
27	Balai KIPM Entikong	32	3.76	94.1	A	Sangat Baik
28	Balai KIPM Tarakan	6	3.76	93.98	A	Sangat Baik
29	Stasiun KIPM Palangkaraya	35	3.76	93.97	A	Sangat Baik
30	Balai KIPM Manado	45	3.74	93.46	A	Sangat Baik
31	Stasiun KIPM Palembang	67	3.73	93.33	A	Sangat Baik
32	Stasiun KIPM Bau-Bau	22	3.73	93.18	A	Sangat Baik
33	Balai KIPM Jakarta II	50	3.71	92.72	A	Sangat Baik
34	Balai KIPM Denpasar	264	3.70	92.5	A	Sangat Baik
35	Balai KIPM Surabaya I	90	3.69	92.16	A	Sangat Baik
36	Stasiun KIPM Aceh	12	3.66	91.44	A	Sangat Baik
37	Balai KIPM Lampung	29	3.65	91.28	A	Sangat Baik
38	Stasiun KIPM Medan II	100	3.63	90.83	A	Sangat Baik
39	Balai Besar KIPM Jakarta I	74	3.63	90.65	A	Sangat Baik
40	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	10	3.61	90.28	A	Sangat Baik
41	Balai KIPM Medan I	36	3.60	90.05	A	Sangat Baik
42	Stasiun KIPM Gorontalo	15	3.59	89.83	A	Sangat Baik
43	Stasiun KIPM Kupang	63	3.59	89.68	A	Sangat Baik
44	Stasiun KIPM Merak	11	3.58	89.39	A	Sangat Baik

No.	UPT	Jumlah Responden	Nilai IKM (Rata-rata/ unsur)	SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
45	Stasiun KIPM Palu	6	3.57	89.35	A	Sangat Baik
46	Stasiun KIPM Sorong	76	3.56	89.07	A	Sangat Baik
47	Balai Uji Standar KIPM	43	3.55	88.82	A	Sangat Baik