



**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN I TAHUN 2025**

**STASIUN KARANTINA IKAN,**  
**PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN**  
**HASIL PERIKANAN YOGYAKARTA**

YOGYAKARTA, APRIL 2025

**LAPORAN**

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN  
KEAMANAN HASIL PERIKANAN YOGYAKARTA  
TRIWULAN I TAHUN 2025**



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

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
1. Kuesioner Online .....	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM .....	15
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM .....	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Tahun 2024) .....	17
<b>LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM PERIODE TRIWULAN I 2025</b> .....	<b>20</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Yogyakarta 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 Yogyakarta

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 Yogyakarta 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/68> 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 Yogyakarta 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 Yogyakarta 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 Yogyakarta dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2024 adalah sebanyak 13 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 14 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 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	16,67%
		Perempuan	15	83,33%
2	Usia	<25	12	66,67 %
		25-45	2	11,11%
		46-60	4	22,22%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	7	38,88%
		D3	3	16,66%
		S1	8	44,44%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	0	0%
		Pegawai Swasta	7	38,88%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	11	61,11%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan		
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif		

		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	10	55,55%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	2	11,11%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	1	5,55%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	5,55%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	1	5,55%
		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%

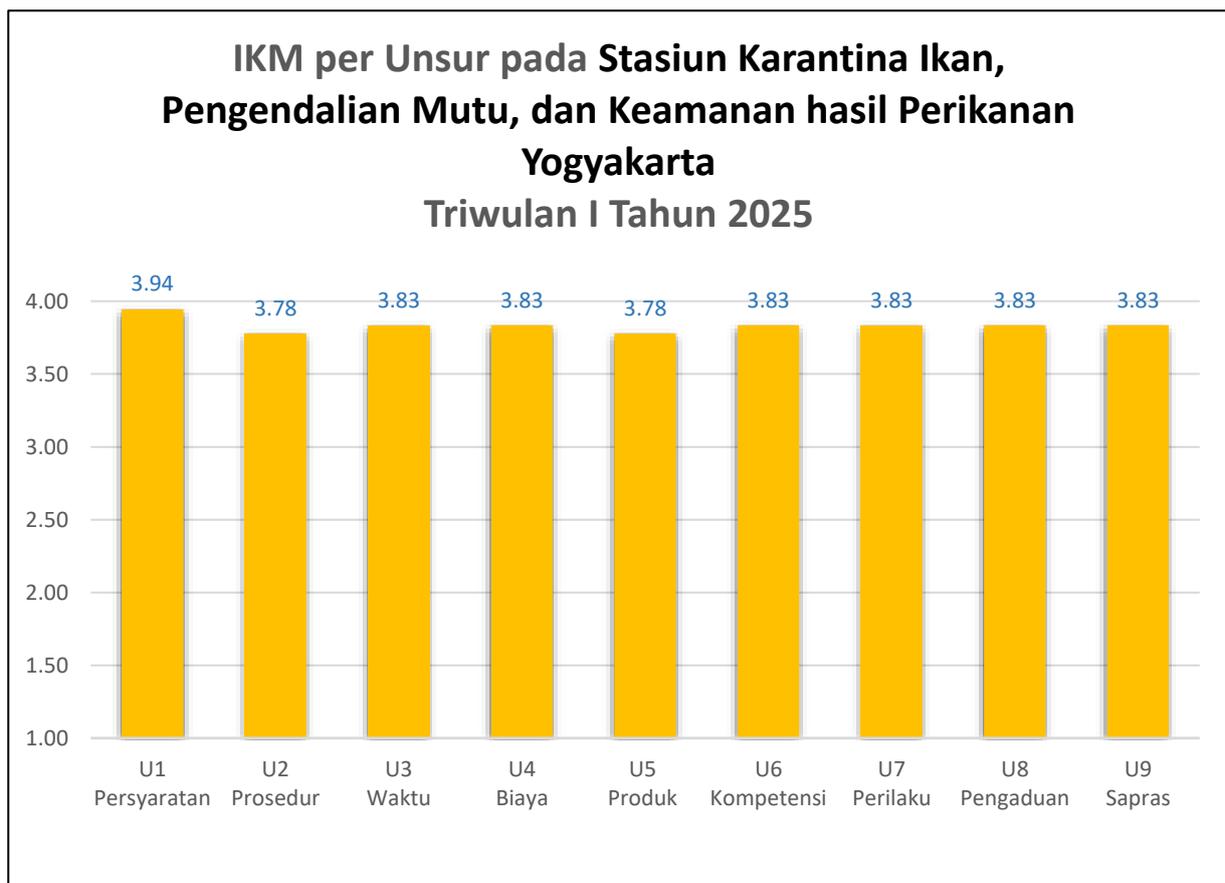
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,94</b>	<b>3,78</b>	<b>3,83</b>	<b>3,83</b>	<b>3,78</b>	<b>3,83</b>	<b>3,83</b>	<b>3,83</b>	<b>3,83</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>95,83 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dua dari Sembilan unsur layanan memiliki nilai yang sama dan sedikit lebih rendah yakni unsur layanan prosedur, dan produk, mendapatkan nilai 3,78 sedangkan untuk unsur layanan terkait waktu, biaya, kompetensi, perilaku petugas, pengaduan dan sarana prasarana memperoleh nilai 3,83
2. Sedangkan salah satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,94.

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 :

- “Terima kasih dan jika berkenan ke lapangan, kami persilahkan untuk melihat produk kami”
- “Sudah memuaskan, cukup baik, professional. Saran Tetap konsisten, lebih *responsive*, tingkatkan keramahan”

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

- Delapan dari Sembilan unsur layanan yang memperoleh nilai layanan kurang diperoleh hanya 3 dari 18 responden yang mengisi kuisisioner terkait pelayanan sertifikasi CPIB Suplier di atas kapal dan sertifikasi HACCP dimana responden merupakan pengguna jasa baru pertama kali menerima layanan dari SKIPM Yogyakarta, yang mana bisa diasumsikan belum sepenuhnya memahami ketentuan persyaratan dan mekanisme prosedur layanan.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

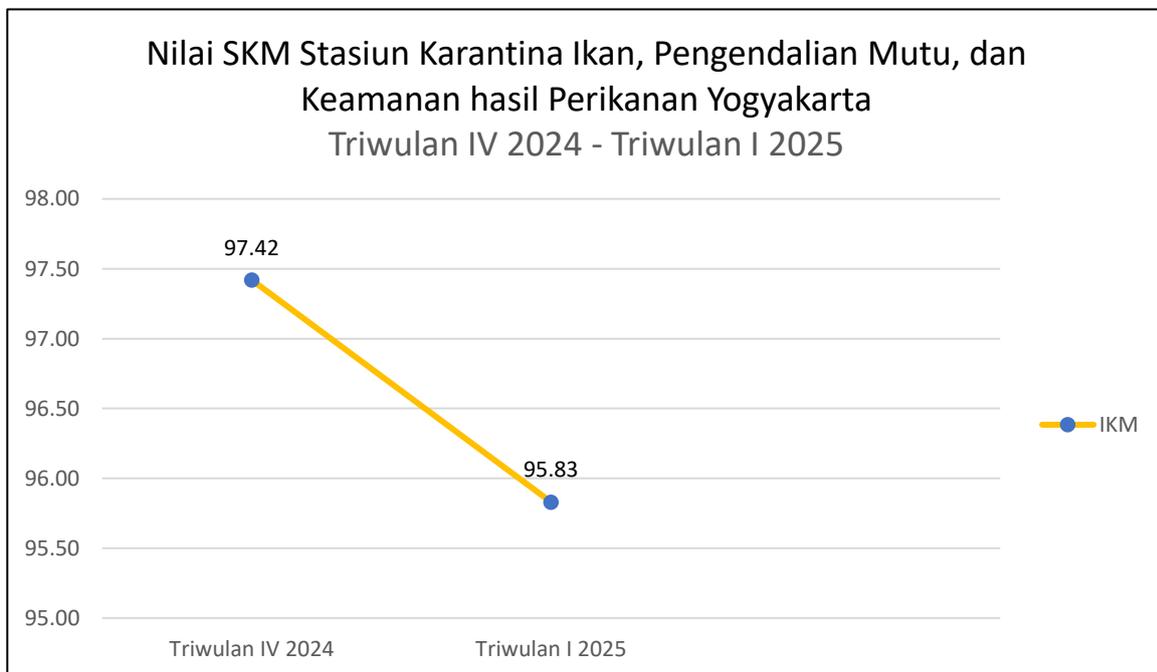
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui sosialisasi standar layanan secara daring bersama perwakilan pengguna layanan pada Bulan Mei 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
			April	Mei	Juni	
1	<b>Kompetensi Pelayanan</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)		√		Tim Pelayanan Publik
2	<b>Persyaratan</b>	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	√			Tim Pelayanan Publik
3	<b>Waktu Penyelesaian</b>	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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik masih tergolong sangat baik meskipun sedikit mengalami tren penurunan dari periode triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Yogyakarta

## 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 Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang masih tergolong dalam kategori Sangat Baik dengan nilai SKM 95,83. meskipun nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Yogyakarta menunjukkan angka yang sedikit mengalami penurunan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025.
- Unsur pelayanan yang diidentifikasi dan perlu untuk diantisipasi untuk diperbaiki secara bertahap meliputi prosedur, waktu layanan, biaya ,produk, kompetensi, perilaku petugas, penanganan pengaduan dan Fasilitas layanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi dan diharapkan dapat terus dipertahankan yakni persyaratan pelayanan.

Yogyakarta, 8 April 2025

Plt. Kepala Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian  
Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Yogyakarta



Maria Tresia Sundah A.Pi

NIP. 197501201998032002





### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

No	Unsur Layanan	Indeks Konversi
1.	Persyaratan	98,61
2.	Sistem, Mekanisme & Prosedur	94,44
3.	Waktu Pelayanan	95,83
4.	Biaya / Tarif	95,83
5.	Produk Layanan	94,44
6.	Kompetensi Pelaksana	95,83
7.	Perilaku Pelaksana	95,83
8.	Penangan Pengaduan, Saran & Masukan	95,83
9.	Sarana dan Prasarana	95,83

#### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Tahun 2024).

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur 1 dan 3	Pengguna layanan belum mendapatkan informasi secara jelas terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) Persyaratan Layanan	√				<p>Maria Tresia Sundah</p> 
	Tindak Lanjut	Telah tersedia leaflet terkait SOP di ruang pelayanan, dan telah disosialisasikan melalui media social					
2	Unsur 9	Perbaikan dan peningkatan Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta	√				<p>Maria Tresia Sundah</p> 
	Tindak Lanjut	Memelihara dan mempertahankan sarana dan prasarana yang sudah baik, dan terus melakukan perbaikan serta peningkatan sarana dan prasarana lainnya guna meningkatkan kualitas pelayanan					
3	Unsur 9	Adanya saran untuk membangun canopy yg menghubungkan antara ruang Pelayanan ke Tempat Pemeriksaan Fisik Ikan (TPFI)	√				<p>Maria Tresia Sundah</p> 
	Tindak Lanjut	Telah dibangun canopy yang menghubungkan antara ruang Pelayanan ke TPFI					

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
4	Unsur 6	Peningkatan Kualitas SDM Petugas Layanan		√			Maria Tresia Sundah
	Tindak Lanjut	Meningkatkan kompetensi petugas dengan mengikutsertakan pelatihan, diklat dan bimtek yang sesuai dengan kebutuhan unit kerja terkait pelayanan kepada masyarakat					
5	Unsur 7	Petugas layanan senantiasa memberikan perilaku yang baik kepada pelanggan		√			Maria Tresia Sundah
	Tindak Lanjut	Terus menerus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara sopan, ramah dan saling menghargai serta menghormati					
6	Unsur 9	Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta		√			Maria Tresia Sundah
	Tindak Lanjut	SKIPM Yogyakarta terus berupaya melakukan perbaikan serta peningkatan sarana dan prasarana dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan					
7	Unsur 5	Pengguna layanan bisa mendapatkan informasi dalam bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>				√	Maria Tresia Sundah
	Tindak Lanjut	Telah tersedia <i>leaflet</i> , <i>banner</i> dan informasi yang tercetak serta informasi digital di ruang pelayanan.					

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
7	Unsur 5	Pengguna layanan bisa mendapatkan informasi dalam bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>				√	<p>Maria Tresia Sundah</p> 
	Tindak Lanjut	Telah tersedia <i>leaflet</i> , <i>banner</i> dan informasi yang tercetak serta informasi digital di ruang pelayanan.					
8	Unsur 6	Peningkatan Kualitas SDM Petugas Layanan				√	<p>Maria Tresia Sundah</p> 
	Tindak Lanjut	Meningkatkan kompetensi petugas dengan mengikutsertakan pelatihan, diklat dan bimtek yang sesuai dengan kebutuhan unit kerja terkait pelayanan kepada masyarakat					
9	Unsur 7	Petugas layanan senantiasa memberikan perilaku yang baik kepada pelanggan				√	<p>Maria Tresia Sundah</p> 
	Tindak Lanjut	Terus menerus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara sopan, ramah dan saling menghargai serta menghormati					
10	Unsur 9	Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta				√	<p>Maria Tresia Sundah</p> 
	Tindak Lanjut	SKIPM Yogyakarta terus berupaya melakukan perbaikan serta peningkatan sarana dan prasarana dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan					

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



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan  
Hasil Perikanan Yogyakarta  
Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu  
Hasil Kelautan dan Perikanan  
TAHUN 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 Yogyakarta. 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 Yogyakarta periode triwulan I tahun 2025 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	98,61	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,44	A
3	Waktu Penyelesaian	95,83	A
4	Biaya/Tarif	95,83	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,44	A
6	Kompetensi Pelaksana	95,83	A
7	Perilaku Pelaksana	95,83	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,83	A
9	Sarana dan Prasarana	95,83	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur yang nilainya lebih rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas

perbaiki 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	U2 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial)	√			Tim Pelayanan Publik
2	U5 - Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan			√	Tim Pelayanan Publik
3	U6 - Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kualitas SDM Petugas 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 (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial).	Sudah	Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak banner dan media elektronik (Media Sosial berupa IG, FB, X dan website).	 <p>The image shows a display board with several posters. One prominent poster has the text 'ZONA INTEGRITAS' and 'MELAYAN BERBASIS KOMUNIKASI'. Below the photograph is a screenshot of a social media post from 'Badan Mulu KKP Yogyakarta' (@BadanMuluJogja). The post includes the text: '#SahabatBahari Ingin tahu prosedur sertifikasi Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/ HACCP? simak dalam postingan berikut ya 😊'. It also lists several hashtags: #PanganBiru, #2025KPPRiseTogether, #EkonomiBiruUntukIndonesiaMas, #SaktiWahyuTunggara, and #KPPG01D.</p>	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan.

				<p><b>Badanmutukp Yogyakarta</b> 6 Jan 2023</p> <p>#SahabatBahari Ingin tahu prosedur sertifikasi Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)? simak dalam postingan berikut ya 🙏</p> <p>Repost BPPMHPK #PanganBiru #2025KKPRiseTogether #EkonomiBiruUntukIndonesiaEmas #SaktiWahyuTrenggona #KKPGoID</p>  <p>Postingan</p> <p>badanmutukppyogyakarta</p>  <p>15</p> <p>Diikuti oleh Bppmhp dan lainnya</p> <p>ppk.kkp.go.id/pt/stasiun-kipm-yogyakarta/</p> <p><b>PPD STASUN KIPM YOGYAKARTA</b></p> <p>Idleri</p> <p>Idea Belum Tersedia</p>  <p>eng PPD Stasiun KIPM Yogyakarta</p> <p>TV - terkait Prosedur Perumahan Informasi</p>	
--	--	--	--	--	--

2	<p>Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan.</p>	<p>Sudah</p>	<p>Melakukan sosialisasi penerbitan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) melalui Aplikasi SIAPMUTU untuk Pengguna Jasa secara daring, menggunakan aplikasi zoom meeting dengan Pengguna Jasa.</p>		<p>Jaringan internet terkadang kurang baik dan menghambat kegiatan sosialisasi.</p>
3	<p>Peningkatan Kualitas SDM Petugas Layanan.</p>	<p>Sudah</p>	<p>Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan mengikutsertakan pelatihan, diklat dan bimtek yang sesuai dengan kebutuhan unit kerja terkait pelayanan kepada masyarakat.</p>		<p>Tidak ada hambatan saat pelaksanaan.</p>

## 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 Yogyakarta telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%)
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 prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial)	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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta
2	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta

3	Peningkatan Kualitas SDM Petugas Layanan	mengikutsertakan petugas layanan dalam pelatihan, diklat dan bimtek	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta
---	--	---	----------	----------------------	--

Jakarta, 8 April 2025

Plt. Kepala Stasiun Karantina Ikan  
Pengendalian Mutu, dan Keamanan  
Hasil Perikanan Yogyakarta



Maria Tresia Sundah A.Pi  
NIP. 197501201998032002