

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN PANGKALPINANG
TRIWULAN III TAHUN 2025



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 <u>Latar Belakang.....</u>	<u>1</u>
1.2 <u>Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....</u>	<u>2</u>
1.3 <u>Maksud dan Tujuan.....</u>	<u>2</u>
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 <u>Pelaksana SKM</u>	<u>4</u>
2.2 <u>Metode Pengumpulan Data.....</u>	<u>4</u>
2.3 <u>Lokasi Pengumpulan Data</u>	<u>5</u>
2.4 <u>Waktu Pelaksanaan SKM</u>	<u>5</u>
2.5 <u>Penentuan Jumlah Responden</u>	<u>6</u>
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 <u>Jumlah Responden SKM</u>	<u>8</u>
3.2 <u>Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)</u>	<u>9</u>
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 <u>Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan</u>	<u>11</u>
4.2 <u>Rencana Tindak Lanjut</u>	<u>11</u>
4.3 <u>Tren Nilai SKM.....</u>	<u>12</u>
BAB V	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	14
1. <u>Kuisisioner Online.....</u>	<u>14</u>
2. <u>Hasil Pengolahan Data SKM</u>	<u>15</u>
3. <u>Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....</u>	<u>15</u>
4. <u>Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....</u>	<u>17</u>

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 Pangkalpinang sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautandan 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 Pangkalpinang. 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 Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pangkalpinang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Pangkalpinang 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/26> 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 Pangkalpinang yaitu :

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

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 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 Pangkalpinang 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 Pangkalpinang dalam kurun waktu triwulan III tahun 2025 adalah sebanyak 47 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 47 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 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	33	70%
		Perempuan	14	30%
2	Usia	Dibawah 25	13	28%
		25-45	29	62%
		46-60	4	9%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	3	6%
		SMP	0	0%
		SMA	28	60%
		D3	1	2%
		S1	15	79%
4	Pekerjaan	ASN	4	9%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	7	15%
		Pegawai Swasta	22	47%
		Wirausaha Non KKP	2	4%
		Pelajar/Mahasiswa	12	26%
5	Jenis Layanan	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	9	19%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	6	13%

		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	20	43%
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	3	6%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	3	6%
		Laporan hasil uji mutu produk perikanan	6	13%

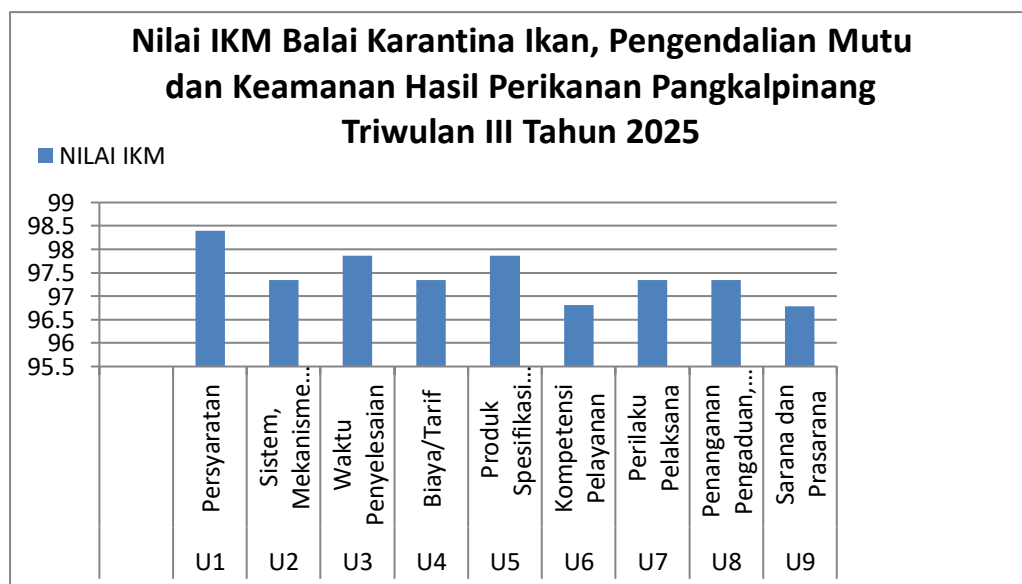
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	98,40	97,34	97,87	97,34	97,87	96,81	97,34	97,34	96,79
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97,46 (A atau Sangat Baik)								

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. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah kompetensi personil dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 97,46. Selanjutnya produk pelayanan mendapatkan nilai 97,46 adalah nilai terendah.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan yang menjadi perhatian. Adapun saran/masukan yang masuk berupa ucapan terima kasih atas pelayanan yang sudah bagus dan ucapan kepuasan terhadap layanan yang diberikan sudah sangat baik.

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengkonfirmasi kepada teman yang sedang melakukan piket setiap minggu petugas pelayanan.

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.

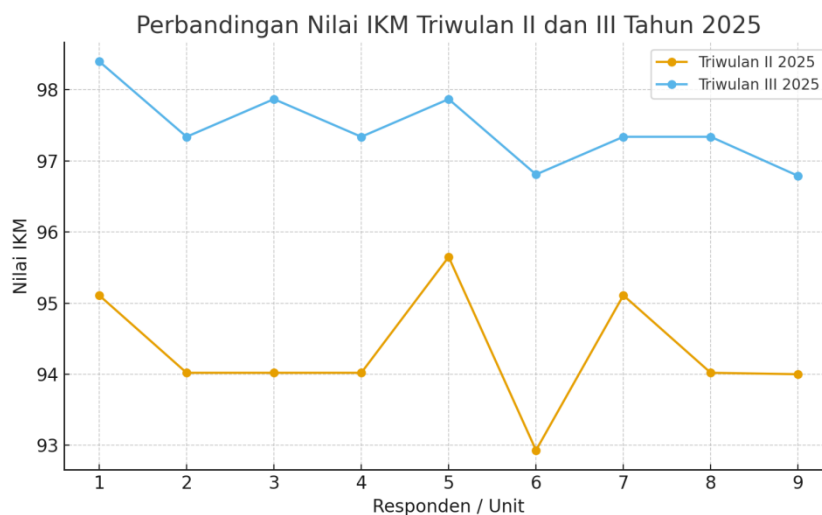
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal lingkup Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pangkalpinang pada minggu ketiga bulan Oktober 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang 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
			Juli	Agustus	September	
1	Sarana Prasarana	Pemeliharaan dan perbaikan sarana kerja (meja, kursi, komputer, AC, jaringan, dll)	√	√	√	Ketua Dukungan Manajerial
2	Kompetensi Pelayanan	Pelatihan peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan publik	√			Ketua Dukungan Manajerial
3	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	Evaluasi dan pembaruan SOP pelayanan publik			√	Ketua Dukungan Manajerial

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 Pangkalpinang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai IKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Pangkalpinang Triwulan II Tahun 2025 dan Triwulan III Tahun 2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan II 2025 hingga triwulan III 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Pangkalpinang.

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 Pangkalpinang , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97.46. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Pangkalpinang menunjukkan konsistensi 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 Sarana Prasarana, Kompetensi Pelayanan dan Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Persyaratan, Penanganan Pengaduan, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku pelaksanaan dan Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Pangkalpinang, 03 Oktober 2025
Kepala Stasiun Karantina Ikan,
Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil
Perikanan Pangkalpinang



Dedy Arief Hendriyanto, S.St.Pi,M.Si
NIP. 19780525 200003 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat Unit : Stasiun KIPM Pangkal Pinang

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Laporan hasil uji mutu produk perikanan
- ☐ Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)
- ☐ Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)
- ☐ Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)
- ☐ Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)
- ☐ Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)
- ☐ Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)
- ☐ Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)
- ☐ Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)
- ☐ Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)

Data Responden

Waktu Survey

01-Jul-2025 08:42

Nama

Jenis Usaha

- ☐ Perseorangan
- ☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- ☐ Pria/Laki-laki
- ☐ Wanita/Perempuan

Usia

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

Pendidikan

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang cepat

2. Hasil Pengolahan Data SKM

		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	
		TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUSAKAN MASYARAKAT (SKM)																				
		BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN PANGKALPINANG																				
		PERIODE TRIWULAN III 2025																				
		NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NRR PER JENIS LAYANAN			
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
8		1	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran	100,00	100,00		
9		2	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	S1	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga tetap stabil dan makin baik	100,00			
10		3	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik bagus sopan santun	100,00			
11		4	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	S1	P.UKXP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semua sudah sangat memuaskan baik pelayanan maupun petugas	100,00			
12		5	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sopan kompeten jujur	100,00			
13		6	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100,00			
14		7	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik	94,44			
15		8	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100,00			
IKM / INDIKATOR / NRR UNSUR																						
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	
16		9	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayannya sangat baik	100,00	100,00	
17		10	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan tingkatkan	100,00		
18		11	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sopan baik ramah	100,00		
19		12	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	S1	P.UKXP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semua sudah sangat memuaskan baik pelayanan maupun petugas	100,00		
20		13	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	S1	P.UKXP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan di Stasiun KIPM Pangkalpinang mantapp	100,00		
21		14	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	sangat membantu dan sangat mudah dipahami	91,67		
22		15	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	S1	P.UKXP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk bisa dipertahankan	100,00		
23		16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mntap mantap mantap	100,00		
24		17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	P	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik baik, sopan santun	100,00		
25		18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	S1	P.UKXP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dan Petugasnya baik sikap, keterampilan sudah di lakukan secara prima	100,00		
26		19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan, mantapp, terbaik	100,00		
27		20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	46-60	SMA	P.UKXP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	petugas dan sistemnya sudah sangat baik	100,00		
28		21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	46-60	SMA	gns	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sudah sesuai, dipertahankan tetap berkembang ke arah lebih baik	77,78		
IKM / INDIKATOR / NRR UNSUR																						
29		22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	S1	gns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap sekali layanannya	100,00	77,78	
30		23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	S1	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap di pertahankan	100,00		
31		24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik Sangat cepat Sangat mudah	100,00		
32		25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap mantap mantap	100,00		
33		26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap mantap mantap	100,00		
34		27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mntap mntap mntap	100,00		
35		28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap mantap mantap	100,00		
36		29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mntap mantap mantap	100,00		
37		30	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap mantap mantap	100,00		
38		31	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap mantap mantap	100,00		
39		32	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	SD	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PT.S.H	100,00		
40		33	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap sopan santun	100,00		
41		34	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran	100,00		
42		35	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	L	25-45	SD	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	S.H.L	100,00		
43		36	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat cepat, sangat baik	100,00		
IKM / INDIKATOR / NRR UNSUR																						
44		37	Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan bagus	100,00	91,05	
45		38	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	P	25-45	S1	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat cepat dalam proses penanganan atau kendala pada UPI	77,78		
46		39	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBID)	L	25-45	S1	gns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Penerbitan hasil laporan dan sertifikat cepat	75,00		
47		40	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBID)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Melayani dgn sepenuh hati	100,00		
48		41	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBID)	L	46-60	D3	gns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayannya Sangat Baik	100,00		
49		42	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Smk bisa smk jaya	100,00		
50		43	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	46-60	SMA	P.UKXP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus, mohon tetap utk dipertahankan	100,00		
51		44	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	<25	S1	P.UKXP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Memuaskan, cepat tanggap	75,00		
52		45	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	<25	SMA	pelajar	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik	91,67		
53		46	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	<25	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100,00		
54		47	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SD	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PT.S.H.L	100,00		
JUMLAH NILAI PER-UNSUR								185	183	184	183	184	182	183	183	183	183					
55		RATA-RATA PER-UNSUR								3,94	3,89	3,91	3,89	3,91	3,87	3,89	3,89	3,87	SANGAT BAIK			
56		NILAI INDEKS PER-UNSUR								0,44	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43				
57		NILAI INDEKS KEPUSAKAN MASYARAKAT								97,46									97,46			
58																						

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	98,40	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	97,34	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	97,87	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	97,34	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,87	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	96,81	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	97,34	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	97,34	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	96,79	A	Sangat Baik
NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

