



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2026

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

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN TERNATE
TRIWULAN I TAHUN 2026



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas tersusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Ternate (Stasiun PPMHKP Ternate) Triwulan I Tahun 2026 sesuai dengan amanah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: Kep/14/M.PAN/2/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas layanan dan untuk mendorong partisipasi masyarakat atau pelaku usaha khususnya di bidang perikanan selaku pengguna jasa layanan Stasiun PPMHKP Ternate untuk melakukan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan. Pengisian kuisioner dari masyarakat berupa penilaian yang objektif atas pelayanan Stasiun PPMHKP Ternate akan diolah dan nantinya akan dijadikan acuan dalam menyusun program kerja untuk peningkatan akuntabilitas dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat ditahun 2026.

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan I Tahun 2026. Kami sangat berharap kepada semua pihak agar dapat memberi masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini untuk perbaikan kinerja layanan dan pelaporan SKM di periode berikutnya.

Ternate, April 2026

Kepala Stasiun PPMHKP Ternate

Arsal, S.St.Pi, M.P.

19810520 200312 1 005

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud Dan Tujuan.....	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksanaan 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.....	5
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1. Jumlah Responden	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Unsur Layanan)	8
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	9
4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2. Rencana Tindak Lanjut	10
4.3. Tren Nilai SKM	10
BAB V. KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner Online	13
2. Hasil Pengolahan Data SKM	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjadi lebih baik daripada sebelumnya dan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Ternate 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. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 sebagai alat ukur untuk mendapatkan data dan informasi pelaku usaha untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat. Pengukuran metode secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat 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

Dasar pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang dijadikan acuan adalah sebagai berikut :

- 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;
- Peraturan Menteri kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 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 kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Ternate.

Adapun sasaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (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.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (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 oleh masing-masing Unit Pelaksana Teknis BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Ternate adalah tim yang sesuai dengan surat tugas Penunjukkan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Stasiun KIPM Ternate Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/56> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Ternate yaitu:

1. Persyaratan : adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : adalah Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 : 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 : adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana : adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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 berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Metode ini diharapkan agar 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 pada tabel 1. sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Ternate periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan

Perikanan Ternate dalam kurun waktu triwulan I tahun 2026 adalah sebanyak 54 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 40 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 54 orang responden, dengan rincian dapat dilihat pada tabel 2. sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah dan Karakteristik Responden SKM

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	23	43%
		Perempuan	31	57%
			54	100%
2	Usia	Dibawah 25	33	61%
		25-45	21	39%
		46-60	0	0%
		>60	0	0%
			54	100%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	16	30%
		D3	8	15%
		S1	30	56%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
			54	100%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	18	33%
		Pegawai Swasta	11	20%
		Wirausaha Non KKP	25	46%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
			54	100%
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%
		Laporan Hasil Uji Mutu Produk Perikanan	9	17%
		Sertifikat Penerapanan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/ Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	4	7%

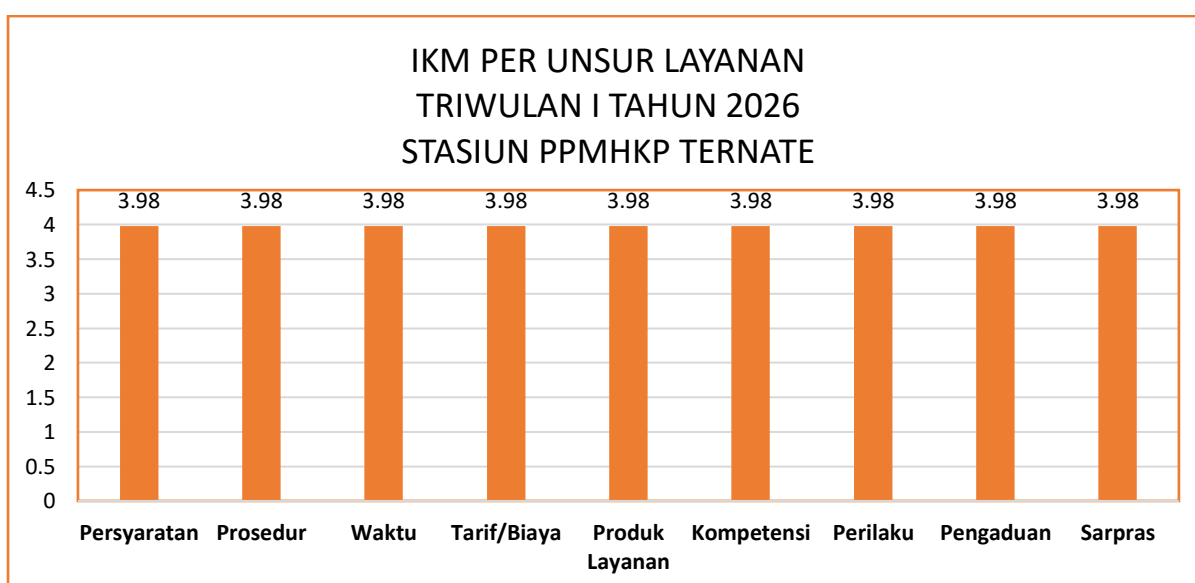
	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	41	76%
	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
	Penerbitan Sertifikat 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%
		54	100%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 3. dan gambar 1 sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan

NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NILAI PER UNSUR	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UNIT PELAYANAN	99,54 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Semua Unsur layanan memiliki nilai yang sangat baik dengan nilai rata-rata sama yakni 3,98.
2. Produk layanan yang diberikan ke pelaku usaha antara lain:
 - a. Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) dengan jumlah responden 41;
 - b. Laporan Hasil Uji Mutu Produk Perikanan (LHU) sebanyak 9 responden dan
 - c. Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terhadap (PMMT)/ *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) sebanyak 4 responden dengan jumlah total 54 kali.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh satu aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut serta beberapa saran yaitu sebagai berikut :

- “Dipertahankan kinerjanya”
- “Sangat baik, tolong dipertahankan”
- “Baik dan Makin Berkompeten”
- “Sangat bagus dan terampil”
- “Sangat Baik dan Memuaskan”
- “Tetap Pertahankan Pelayanan yang terbaik.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari produk layanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Produk layanan yang diberikan terdiri atas 3 layanan yakni SMKHP, PMMT/HACCP dan Laporan Hasil Uji (LHU). Dari ketiga produk layanan yang diberikan tersebut memiliki nilai yang berbeda, dimana untuk SMKHP dan PMMT/HACCP memperoleh nilai yang sama yakni 100 %, sedangkan untuk produk layanan Laporan Pengujian Mutu Produk Perikanan (LHU) memperoleh nilai 97,22 %. Hal ini terjadi karena semua unsur layanan dianggap cukup baik. Sistem layanan secara

online telah dilakukan dengan cara yang sangat mudah, namun kurangnya bimbingan petugas pelayanan dalam melaksanakan layanan terhadap pelaku pengguna jasa layanan sehingga perlu dilakukan perbaikan mengenai unsur pelayanan ini kedepannya dan dipersiapkan kompensasi terkait 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 akan dilaksanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari perbaikan produk layanan yang paling rendah hasilnya.

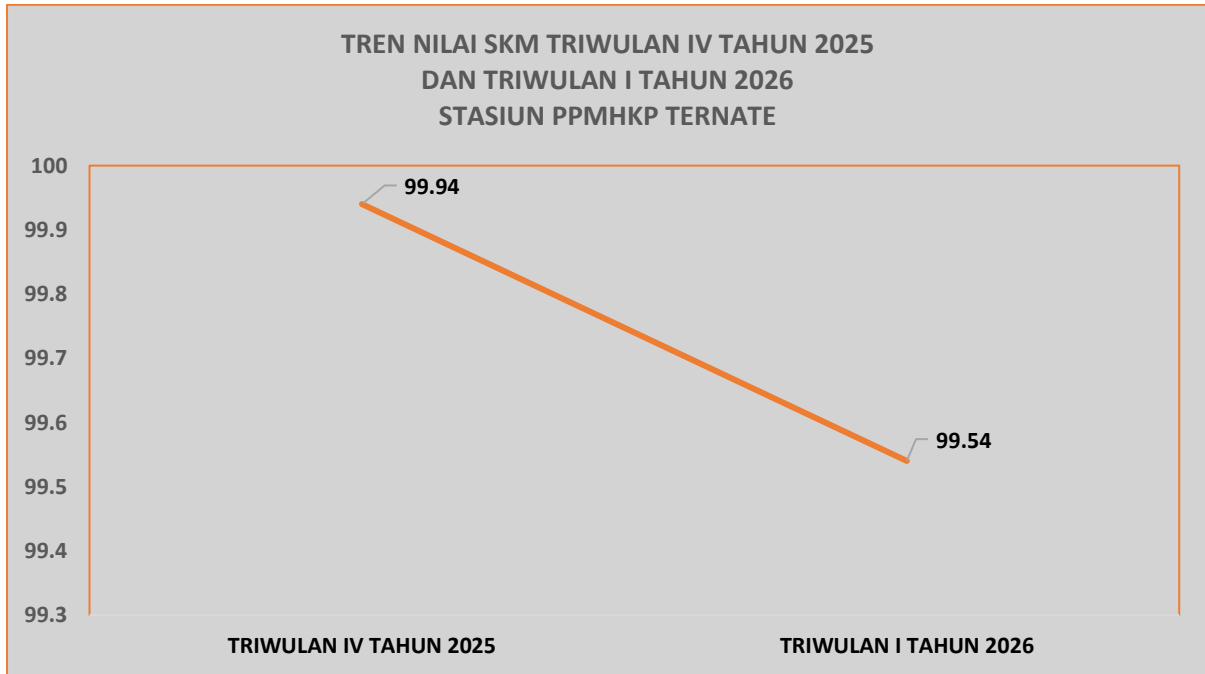
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan pada saat rencana evaluasi tim pelayanan pada tanggal 24 bulan April 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Produk Layanan Laporan Hasil Uji Mutu Produk Perikanan (LHU)	Rapat Internal untuk evaluasi SOP terkait pelaksanaan pengujian laboratorium	√			Tim Pelayanan Laboratorium

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 Ternate dapat dilihat melalui gambar grafik sebagai berikut :



Gambar 2. Tren Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2025 dan Triwulan I Tahun 2026 Stasiun KIPM Ternate

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai SKM atau penyelenggaraan pelayanan publik periode Triwulan I 2026, yang mana ditriwulan IV 2025 lebih tinggi sedangkan Nilai SKM ditriwulan I Tahun 2026 lebih rendah, namun dari hasil nilai masih menunjukkan kinerja pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat masih sangat baik. Pada penilaian SKM di Triwulan II Tahun 2026 penyelenggaraan pelayanan publik pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Hasil Kelautan dan Perikanan Ternate dapat ditingkatkan sehingga memperoleh nilai yang lebih dan sangat memuaskan.

BAB V

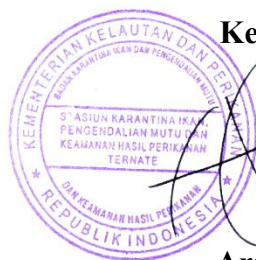
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Ternate secara umum menunjukkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,54 dengan jumlah responden 54 orang.
- Nilai SKM Triwulan I Tahun 2026 mengalami penurunan sekitar 0,40 jika dibandingkan dengan nilai SKM Triwulan IV Tahun 2025.
- Nilai unsur pelayanan sangat seragam dengan nilai rata-rata 99,54 sehingga prioritas perbaikan difokuskan pada perbaikan produk layanan yang memiliki nilai terendah dengan nilai yang sama yakni 99,72 pada produk layanan Laporan Hasil Uji Mutu Produk Perikanan (LHU).
- Sedangkan untuk produk layanan yang paling tinggi nilainya yakni Sertifikat Adalah Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) dan Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/ Hazard Analysis And Control Point (HACCP) dengan nilai 4,00 sedangkan yang paling rendah Adalah Laporan Hasil Uji Mutu Produk Perikanan (LHU) dengan nilai 3,89. Produk layanan yang unsur layanan yang tinggi nilainya ini akan terus diupayakan untuk tetap dipertahankan, sedangkan untuk produk layanan yang unsur layanannya paling rendah nilainya akan dilakukan tindak lanjut dan perbaikan dengan melakukan inovasi dalam pelayanan publik di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Ternate.

Ternate, 4 April 2026

Kepala Stasiun PPMHKP Ternate



Arsal, S.St.Pi, MP

NIP 19810520 200312 1 005

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Stasiun KIPM Ternate

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 (CPIB)
- 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

04-Jul-2025 06:10

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

S1

SMP

S2

SMA

S3

D3

Pekerjaan

ASN

TNI/POLRI

Pelaku Usaha KKP

Pegawai Swasta

Wirausaha Non KKP

Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

Belum dapat di submit karena anda harus memilih Layanan terlebih dahulu

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

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
- Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. 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

Lampiran 2. Hasil Pengolahan SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)															
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN TERNATE															
PERIODE TRIWULAN I 2026															
NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN
						U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
2	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
3	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
4	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
5	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
6	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
8	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
9	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
10	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
11	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
12	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
13	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	<25	SMA	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat baik, tolong dipertahankan
17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
30	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
31	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
32	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
33	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
34	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
35	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
36	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
37	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
38	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
39	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
40	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	<25	S1	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada saran
41	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	25-45	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	di pertahankan kinerjanya
42	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	Laki-Laki	25-45	S1	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	sudah sangat baik
43	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	Perempuan	25-45	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	BAIK DAN MAKIN BERKOMPETEN
44	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	Perempuan	<25	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	sangat bagus dan terampil
45	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	Laki-Laki	25-45	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	SANGAT BAIK DAN MEMUASKAN
46	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki-Laki	<25	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Terima kasih atas pelayanannya
47	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki-Laki	<25	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Terima kasih atas pelayanannya
48	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki-Laki	<25	D3	swasta	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Terimakasih atas pelayanannya
49	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki-Laki	25-45	S1	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	sudah sangat baik
50	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	<25	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat sesuai dan kompeten
51	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Laki-Laki	25-45	S1	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	pelayanan sangat memuaskan
52	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	25-45	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tetap Pertahankan Pelayanan yang terbaik.
53	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	<25	D3	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	sangat baik dan terampil
54	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	Perempuan	<25	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	tidak ada kritik maupun saran pak
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						215	215	215	215	215	215	215	215	215	
RATA-RATA PER-UNSUR						3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						99.54									SANGAT BAIK

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	23	43%
		Perempuan	31	57%
2	Usia	Dibawah 25	54	100%
		25-45	33	61%
		46-60	21	39%
		>60	0	0%
			0	0%
3	Pendidikan	SD	54	100%
		SMP	0	0%
		SMA	0	0%
		D3	16	30%
		S1	8	15%
		S2	30	56%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	54	100%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	0	0%
		Pegawai Swasta	18	33%
		Wirasaha Non KKP	11	20%
		Pelajar/Mahasiswa	25	46%
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	9	17%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	4	7%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk penyetoran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	41	76%
		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 Pembenuhan 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%
				54

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	99,54	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	99,54	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	99,54	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	99,54	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99,54	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	99,54	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	99,54	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	99,54	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	99,54	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

Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2025**



**STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
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 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 KIPM Ternate 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 Ternate periode Triwulan IV 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 IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	100,00	4,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100,00	4,00
3	Waktu Penyelesaian	99,50	3,98
4	Biaya/Tarif	100,00	4,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	100,00	4,00
6	Kompetensi Pelaksana	100,00	4,00
7	Perilaku Pelaksana	100,00	4,00
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,00	4,00
9	Sarana dan Prasarana	100,00	4,00

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 8 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				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 3	3.1.(Rapat Internal untuk evaluasi waktu layanan yang diberikan kepada pelaku usaha)				√	Tim Pelayanan SKIPM Ternate
		3.2.(Penyediaan dan pemberian kompensasi pelayanan)				√	Tim Pelayanan SKIPM Ternate

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Rencana Tindak Lanjut	Apakah Rencana Tindak Lanjut (RTL) Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3.1. Evaluasi mengenai waktu layanan	Sudah	Rapat internal, Refreshment pelayanan publik dan evaluasi terkait perbaikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan		Tidak Ada
3.2. Penyediaan dan pemberian kompensasi pelayanan	Sudah	Menyediakan softdrink dan gelas muk sebagai kompensasi pelayanan jika pelayanan tidak sesuai dengan janji layanan		Tidak Ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Ternate, Januari 2026
Kepala Stasiun KIPM Ternate

Arsal, S.St.Pi, M.P.
NIP 19810520 200312 1 005



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN KIPM TERNATE

Kompleks Bandara Sultan Babullah Ternate, Tabam, Ternate Utara, Kota Ternate 97728
Laman www.kkp.go.id, Surel bkjpm.ternate@kkp.go.id

SURAT TUGAS
KEPALA STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN TERNATE
NOMOR: B.194/SPPMHKP.TTE/KP.440/IV/2026

TENTANG

PENUNJUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN STASIUN PPMHKP TERNATE
TAHUN 2026

KEPALA STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN TERNATE

Menimbang :

- a. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh Stasiun PPMHKP Ternate kepada masyarakat dalam hal pelanggan/pengguna jasa PPMHKP Ternate, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat pelanggan/pengguna jasa terhadap pelayanan melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi/pelaporan terhadap penyelenggaraan pelayanan;
- c. bahwa untuk melakukan survey tersebut perlu dibentuk tim pengelola untuk melaksanakan tugas tersebut yang ditetapkan dalam Surat Tugas.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan.
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 28/PERMEN-KP/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP).
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi RI Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMBERI TUGAS

Menetapkan : Surat Tugas Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Ternate Tentang Penunjukkan Tim Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Stasiun PPMHKP Ternate Tahun 2026.

PERTAMA : Menunjuk pegawai Stasiun PPMHKP Ternate yang namanya tercantum dibawah ini sebagai tim Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Stasiun PPMHKP Ternate Tahun 2026 dengan susunan :

Pengarah : Arsal, S.St.Pi.,M.P
Ketua : Muh. Arfah
Anggota : Mahfudin, S.Pi
 : Zaenal A.Md.Pi
 : Junaidi Afsad, S.Pi
 : Muh. Zia, R. Kadir, S.Pi

KEDUA : Uraian Tugas Tim Pelaksanaan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada Stasiun PPMHKP Ternate sebagai berikut :

1. Pengarah : Memberikan arahan dan masukan untuk perbaikan kegiatan dan pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat agar dapat berjalan dengan baik
2. Ketua : Melakukan pengawasan dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat
3. Anggota : Membantu pelaksanaan kegiatan survey dan membuat laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

KETIGA : Biaya pelaksanaan kegiatan tersebut dibebankan pada DIPA Stasiun PPMHKP Ternate Tahun Anggaran 2026 Nomor SP DIPA-032.13.2.649767/2026 Tanggal 01 Desember 2025.

KEEMPAT : Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan empat kali dalam setahun, yaitu bulan Maret, Juni, September dan Desember 2026.

KELIMA : Dalam melaksanakan tugas tim bertanggungjawab kepada Kepala Stasiun PPMHKP Ternate.

KEENAM : Surat Tugas ini berlaku pada sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan serta perbaikan dikemudian hari apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ternate, 14 April 2026
Kepala Stasiun PPMHKP Ternate,

