

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Stasiun PPMHKP Ternate
Triwulan I 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.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Informasi Publik PPID Stasiun PPMHKP Ternate dilaksanakan sebagai instrumen evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan sekaligus menjadi dasar penyempurnaan kualitas pelayanan informasi publik secara berkelanjutan. Survei ini mengacu pada prinsip pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dengan capaian tersebut, kualitas pelayanan informasi publik **PPID Stasiun PPMHKP Ternate berada pada Kategori A (Sangat Baik)**. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat, khususnya dalam aspek kemudahan akses informasi, kompetensi petugas, transparansi, serta kualitas informasi yang disampaikan.

Ternate, Juni 2026
Kepala SPPMHKP Ternate



Hamzah, S.Pi., M.Si
19700701999031003

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.

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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Informasi Publik PPID Stasiun PPMHKP Ternate 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) terhadap Layanan Informasi Publik PPID Stasiun PPMHKP Ternate 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) terhadap Layanan Informasi Publik PPID Stasiun PPMHKP Ternate 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

ANALISIS DATA

2.1. Kekuatan Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei yang terdiri atas **26 unsur pelayanan** dengan **3 responden**, diperoleh **rata-rata nilai sebesar 3,60 (skala 1–4)** atau setara dengan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,06 (skala 25–100)**.

Indikator	Hasil
Jumlah Responden	3 Orang
Jumlah Unsur Penilaian	26 Unsur
Rata-rata Nilai	3,60
Nilai IKM	90,06
Predikat	A (Sangat Baik)
Tingkat Kepuasan	Sangat Baik

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian **Baik hingga Sangat Baik** terhadap hampir seluruh aspek pelayanan. Nilai tertinggi terdapat pada unsur-unsur yang berkaitan dengan:

- Kompetensi petugas PPID.
- Kemudahan memperoleh informasi.
- Transparansi informasi.
- Kualitas informasi mengenai mutu dan keamanan hasil perikanan.
- Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- Komitmen terhadap keterbukaan informasi publik.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik di PPID Stasiun PPMHKP Ternate telah dilaksanakan secara profesional dan responsif.

Hasil ini dapat langsung digunakan sebagai dasar penyusunan **Laporan SKM PPID Stasiun PPMHKP Ternate Tahun 2025 – Triwulan I 2026**, serta sebagai bahan pembuatan

infografis dan dashboard visual yang konsisten dengan laporan-laporan PPID BPPMHKP lainnya yang telah Anda susun.

2.2. Area yang Masih Perlu Ditingkatkan

Walaupun memperoleh predikat **Sangat Baik**, terdapat beberapa unsur yang masih memiliki rata-rata nilai sekitar **3,33**, sehingga dapat menjadi prioritas peningkatan, antara lain:

- Kelengkapan informasi pada website.
- Kemudahan penyampaian pengaduan.
- Tampilan dan navigasi website PPID.
- Kesetaraan pelayanan.
- Kemudahan akses layanan digital.

Aspek-aspek tersebut masih memiliki ruang untuk terus dikembangkan melalui optimalisasi website, penyempurnaan layanan digital, dan peningkatan pengalaman pengguna (*user experience*).

BAB III

KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa **PPID Stasiun PPMHKP Ternate telah berhasil menyelenggarakan layanan informasi publik dengan kualitas yang sangat baik**, ditunjukkan oleh capaian **IKM sebesar 90,06** yang berada pada **Kategori A (Sangat Baik)**.

Capaian ini mencerminkan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan informasi yang cepat, profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Di sisi lain, hasil survei juga menjadi dasar bagi penyusunan program peningkatan kualitas layanan, khususnya pada penguatan layanan digital, optimalisasi website PPID, dan peningkatan kemudahan akses informasi.

5.1. Rekomendasi Strategis

1. Optimalisasi konten dan navigasi website PPID.
2. Pengembangan layanan informasi digital yang lebih interaktif.
3. Peningkatan publikasi informasi mengenai mutu dan keamanan hasil perikanan.
4. Penguatan kanal pengaduan dan keberatan informasi publik.
5. Monitoring SKM secara berkala setiap triwulan.
6. Pengembangan Dashboard Monitoring PPID.
7. Peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan publik.

Infografis SKM PPID Stasiun PPMHKP Ternate Triwulan I Tahun 2026



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK BPPMHKP TERNATE

TRIWULAN I 2026

Terima kasih atas penilaian yang Anda berikan. Masukan Anda sangat berarti untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik yang transparan, cepat, dan akuntabel.



EXECUTIVE SUMMARY

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Informasi Publik PPID Stasiun PPMHKP Ternate dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan informasi publik. Survei ini melibatkan 3 responden dengan 26 unsur penilaian.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa rata-rata nilai sebesar 3,60 (skala 1–4) atau setara dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,06 (skala 25–100).



Dengan capaian tersebut, kualitas pelayanan informasi publik PPID Stasiun PPMHKP Ternate berada pada **KATEGORI A (SANGAT BAIK)**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



JUMLAH RESPONDEN
3 ORANG



JUMLAH UNSUR PENILAIAN
26 UNSUR



RATA-RATA NILAI
3,60 (SKALA 1–4)



PREDIKAT
A (SANGAT BAIK)



TINGKAT KEPUASAN
SANGAT BAIK

“Terima kasih atas kepercayaan Anda. Kami terus berkomitmen untuk memberikan layanan informasi publik yang prima.”

NILAI KEPUASAN PER UNSUR PELAYANAN

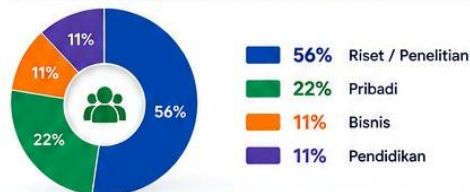


Rata-Rata Keseluruhan: **3,60**

PROFIL RESPONDEN



PEMANFAATAN INFORMASI



KEKUATAN PELAYANAN

- ✓ Kompetensi petugas sangat baik
- ✓ Kemudahan memperoleh informasi
- ✓ Transparansi informasi
- ✓ Kualitas informasi mengenai mutu dan keamanan hasil perikanan
- ✓ Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- ✓ Komitmen terhadap keterbukaan informasi publik



AREA YANG MASIH PERLU DITINGKATKAN

- ✗ Kelengkapan informasi pada website
- ✗ Kemudahan penyampaian pengaduan
- ✗ Tampilan dan navigasi website PPID
- ✗ Kesetaraan pelayanan
- ✗ Kemudahan akses layanan digital



REKOMENDASI STRATEGIS

1. Optimalisasi konten dan navigasi website PPID
2. Pengembangan layanan informasi digital yang lebih interaktif
3. Peningkatan publikasi informasi mutu dan keamanan hasil perikanan
4. Penguatan kanal pengaduan dan keberatan informasi publik
5. Monitoring SKM secara berkala setiap triwulan
6. Pengembangan Dashboard Monitoring PPID
7. Peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan publik



KETERBUKAAN INFORMASI UNTUK KEMAJUAN SEKTOR KELAUTAN DAN PERIKANAN INDONESIA

#PPIDBPPMHKP
#100%INFORMATIF

SCAN UNTUK AKSES LAYANAN INFORMASI PUBLIK PPID BPPMHKP TERNATE

