

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2025**



**Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan
Stasiun KIPM Batam**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
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.....	11
BAB V.....	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuisisioner Online	15
2. Hasil Pengelolaan Data SKM	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	19

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 mengamankan 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 KIPM Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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.
- 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 KIPM Batam.

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;
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 Unit Pelayanan Teknis Stasiun KIPM Batam;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III tahun 2025 dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Batam adalah pelaksanaan kegiatan survei terhadap bidang Pelayanan Sertifikasi Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan (Ekspor, Penerapan HACCP dan Pengujian) yang diisi oleh responden yang telah menerima pelayanan dari Stasiun KIPM Batam minimal 3 bulan terakhir dengan mengisi kuesioner secara online pada link : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/81>

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 KIPM Batam 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 dan hasilnya dikumpulkan di Aplikasi Web Site SUSAN KKP <https://ptsp.kkp.go.id/skm/>. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Dalam melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III tahun 2025 ini perlu dilakukan penentuan jumlah responden yang akan mengisi dilakukan pada awal bulan Juli s/d akhir bulan September tahun 2025

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun KIPM Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Penentuan jumlah Responden berdasarkan pengguna jasa yang melakukan pengurusan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP), Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP) dan Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	26	90%
		Perempuan	3	10%
2	Usia	Dibawah 25	3	10%
		25-45	22	76%
		46-60	4	14%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	1	3%
		D3	4	14%
		S1	24	83%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	12	41%
		Pegawai Swasta	16	55%
		Wirausaha Non KKP	1	3%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan Online	0	0%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Distrisbusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	11	38%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	16	55%

	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	2	7%
--	---	---	----

Berdasarkan hasil rekapitulasi data yang telah diisi secara online melalui aplikasi Susan (Survei Kepuasan) oleh responden pada Triwulan III Tahun 2025 didapatkan sebanyak 41 (Empat Puluh Satu) responden yang telah mengisi data dengan baik dan data ini kemudian diolah serta dianalisis lebih lanjut.

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 :

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,90	3,90	3,93	3,90	3,90	3,83	3,79	3,90	3,79
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,74								

Detail Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Teknik analisis data nilai IKM dihitung dari nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur uraian pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata-rata tertimbang.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Perbandingan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	97,41	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	97,41	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	98,28	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	97,41	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,41	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	95,69	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	94,83	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	97,41	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	94,83	A	Sangat Baik

Hasil penilaian responden pada 9 (sembilan) unsur pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelaksana (Kemampuan Petugas) dan Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 94.83
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai 98.28

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “untuk nilai invoice sebaiknya di tambahkan nilai titik ribuan.”.
- “Gangguan sinyal, lama pas upload dokumen”

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

- Sarana dan Prasarana pelayanan melalui Aplikasi SiapMutu sebenarnya sudah baik namun perlu beberapa perbaikan seperti penambahan titik ribuan pada invoice
- Kendala jaringan internet pada provider pengguna jasa saat upload dokumen persyaratan

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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 2 bulan), jangka menengah (lebih dari 1 bulan, kurang dari 3 minggu), atau jangka panjang (lebih dari 2 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu/ Minggu				Penanggung
	Unsur		I	II	III	IV	Jawab
1	Perilaku Pelaksana	Sosialisasi Secara Daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi	√	√	√	√	Bagian Humas IT dan Tim Pasca Panen
2	Sarana Prasarana	Maintenance Perangkat IT untuk kebutuhan Pelayanan Mutu		√			Bagian Humas dan IT

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 KIPM Batam dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

No.	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	Hasil Penilaian (TW II 2025)	MUTU	Hasil Penilaian (TW III 2025)	MUTU
1	Persyaratan pelayanan	3,8	Sangat Baik	3,90	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan (Kemudahan Prosedur)	3,875	Sangat Baik	3,90	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,8	Sangat Baik	3,93	Sangat Baik

4	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	3,85	Sangat Baik	3,90	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan (Kesesuaian Produk)	3,825	Sangat Baik	3,90	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon)	3,61	Sangat Baik	3,83	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana (Kemampuan Petugas)	3,32	Baik	3,79	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan (Kualitas Isi/Saran)	3,85	Sangat Baik	3,90	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana (Layanan Konsultasi)	3,41	Baik	3,79	Sangat Baik
	RATA-RATA	3,70		3,87	

Perbandingan hasil penilaian responden pada 9 (sembilan) unsur pelayanan.



Grafik Perbandingan Nilai IKM TWI I, TW II dan TW III 2025

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat penurunan nilai di Triwulan II 2025 dan kembali meningkat pada Triwulan III 2025.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan III mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun KIPM Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,74 dan mengalami peningkatan dari semester sebelumnya dengan nilai SKM 92,68.
- Unsur Pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana dan Sarana Prasarana
- Sedangkan unsur Waktu Penyelesaian memiliki nilai tertinggi yaitu 98.28

Batam, 30 September 2025

Kepala SKIPM Batam



M Darwin Syah Putra, S.Pi, M.Si

NIP. 19780123 200312 1 001

LAMPIRAN

1. Kuisisioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat Unit : Stasiun KIPM Batam

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMMT/ HACCP)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
- ☐ Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- ☐ Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

Data Responden

Waktu Survey

07-Jan-2023 09:14

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
- ☐ D3
- ☐ D1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan

- ☐ ASN
- ☐ TNI/Polri
- ☐ Pelaku Usaha KIP
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wirausaha Non KIP
- ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Kesesuaian/besarnya jumlah/lokalitas dapat memenuhi persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang terdapat di atas kapal)

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

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dipakai 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 profilksi dengan pelayanan yang diberikan?

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

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

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cukup
- ☐ 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 (**etika, keterampilan dan penampilan**)?



Kritik dan Saran: ^{*)} Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

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

2. Hasil Pengelolaan Data SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	26	90%
		Perempuan	3	10%
2	Usia	Dibawah 25	3	10%
		25-45	22	76%
		46-60	4	14%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	1	3%
		D3	4	14%
		S1	24	83%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	12	41%
		Pegawai Swasta	16	55%
		Wirausaha Non KKP	1	3%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan Online	0	0%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	11	38%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	16	55%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	2	7%

No	JENIS LAYANAN	Jenis Kelamin	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI LINGKUP PELAYANAN										KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NRI PER JENIS LAYANAN
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	Sertifikat Kelulusan Pengolahan (SKP)	Laki-laki	1-25	SMA	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PERLU KASIH	100,00	92,93
2	Sertifikat Kelulusan Pengolahan (SKP)	Laki-laki	26-30	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mulut bagus untuk pelayanan, mohon diperbaiki	100,00	
3	Sertifikat Kelulusan Pengolahan (SKP)	Laki-laki	31-35	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PERLU KASIH KEMUDIAN KASIH	100,00	
4	Sertifikat Kelulusan Pengolahan (SKP)	Laki-laki	36-40	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	selama proses perbaikan dokumen SKP	100,00	
5	Sertifikat Kelulusan Pengolahan (SKP)	Laki-laki	41-45	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sedikit bagus untuk pelayanan	100,00	
6	Sertifikat Kelulusan Pengolahan (SKP)	Laki-laki	46-50	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tempat nyaman dan bersih	100,00	
7	Sertifikat Kelulusan Pengolahan (SKP)	Laki-laki	51-55	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sedikit bagus pelayanan	100,00	
8	Sertifikat Kelulusan Pengolahan (SKP)	Laki-laki	56-60	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik	100,00	
9	Sertifikat Kelulusan Pengolahan (SKP)	Laki-laki	61-65	ST	peternak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat membantu dalam pembelian	99,99	
10	Sertifikat Kelulusan Pengolahan (SKP)	Laki-laki	66-70	ST	peternak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat membantu dalam pembelian	99,99	
11	Sertifikat Kelulusan Pengolahan (SKP)	Laki-laki	71-75	ST	peternak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	BAK TERPILAKZ SKP	99,99	
12	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	26-30	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Baik sekali	100,00	
13	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	31-35	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik dalam pelayanan	100,00	
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	36-40	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terang untuk dan cepat, keramahan yang bagus	100,00	
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	41-45	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang sangat memuaskan	100,00	
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-50	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik	100,00	
17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	51-55	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Respon sangat cepat baik	100,00	
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	56-60	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu dengan bagus	100,00	
19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	61-65	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat yg sangat cepat	100,00	
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	66-70	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cepat	100,00	
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	71-75	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik dan bagus	100,00	
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	26-30	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat yg sangat cepat	100,00	
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	31-35	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik sekali	100,00	
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	36-40	ST	peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik sekali	100,00	
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	41-45	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	aplikasi sangat mudah untuk digunakan	100,00	
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-50	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat sangat baik	99,99	
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	51-55	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	untuk informasi sebelum diambatkan nilai ribuan	99,99	
28	and Social Compliance (MSC)	Pemampuan	26-30	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cepat sangat baik	100,00	
29	and Social Compliance (MSC)	Pemampuan	31-35	ST	P.UGKSP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cepat sangat baik	100,00	
JUMLAH NILAI PER LINGKUP						103	103	104	103	103	103	103	103	103				
RATA-RATA PER LINGKUP						888	888	888	888	888	888	888	888	888				
NILAI INDEKS KEPuasan MASYARAKAT						96,74											97,30	
SANGAT BAIK																		

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan II Tahun 2025



Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan

Hasil Perikanan Batam

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Kelautan dan Perikanan

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 Batam 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 Batam periode Triwulan I tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat tinggi pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Hasil Penilaian	Mutu
1	Persyaratan pelayanan	95,12	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan (Kemudahan Prosedur)	96,95	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	95,12	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	96,34	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan (Kesesuaian Produk)	95,73	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon)	90,24	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana (Kemampuan Petugas)	82,93	Baik
8	Penanganan Pengaduan (Kualitas Isi/Saran)	96,34	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana (Layanan Konsultasi)	85,37	Baik

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 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada table dibawah ini :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu/ Minggu (Triwulan III 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	U7 - Perilaku Pelaksana	Sosialisasi dan Briefing kepada petugas pelayanan terkait Pembaharuan sistem terbaru pada aplikasi SiapMutu	√	√	√	Tim Pelayanan Publik Dan Tim IT
2.	U9- Sarana dan Prasarana	1. Melakukan Asistensi Penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SiapMutu dan OSS di ruang pelayanan 2. Upgrade / Penambahan <i>Ram / Memory</i> pada komputer pelayanan	√	√	√	Tim Humas dan IT

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	Sosialisasi dan Briefing kepada petugas pelayanan terkait Pembaharuan sistem terbaru pada aplikasi SiapMutu dan aturan aturan yang berlaku	Sudah	Briefing kepada petugas terkait aturan aturan yang berlaku dan Pembaharuan di Aplikasi SiapMutu guna Akselerasi Pelayanan Publik		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2	Menambahkan <i>Memory / RAM</i> pada perangkat komputer untuk percepatan pelayanan Asistensi penggunaan aplikasi SiapMutu kepada pengguna jasa yang hadir langsung di ruang pelayanan	Sudah	1. Untuk percepatan pelayanan Sertifikasi, maka diadakan penambahan <i>Memory/Ram</i> pada perangkat komputer pelayanan 2. Melakukan asistensi penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan	 	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
---	---	-------	---	--	-------------------------------------

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 Batam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 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	Sosialisasi dan Briefing kepada petugas pelayanan terkait Pembaharuan sistem terbaru pada aplikasi SiapMutu dan aturan aturan yang berlaku.	Koordinasi dengan Tim IT Pusat secara berkala terkait kendala teknis dan pembaharuan penggunaan Aplikasi	<3 bulan	Katimja Pengendalian dan Pengawasan Mutu hasil perikanan Pasca Panen	Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Batam
2	Asistensi penggunaan aplikasi SiapMutu kepada pengguna jasa yang hadir	Monitoring dan pendampingan penggunaan aplikasi SiapMutu baik secara	<3 bulan	Tim pelayanan publik dan Katimja Pengendalian dan	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian

	langsung di ruang pelayanan	langsung atau melalui grup <i>WhatsApp</i> Pengguna Jasa		Pengawasan Mutu hasil perikanan Pasca Panen	n Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Batam
--	-----------------------------------	---	--	--	--

S

Batam, 30 September 2025
Kepala SKIPM Batam



M Darwin Syah Putra, S.Pi, M.Si

NIP. 19780123 200312 1 001