

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I 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).....	9
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
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 I 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 I tahun 2025 ini perlu dilakukan penentuan jumlah responden yang akan mengisi dilakukan pada awal bulan Januari s/d akhir bulan Maret tahun 2025

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 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 kesehatan ikan (*Health Certificate*) Ekspor dan UPI yang mempunyai sertifikat HACCP.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil rekapitulasi data yang telah diisi secara online melalui aplikasi Susan (Survei Kepuasan) oleh responden pada triwulan I Tahun 2025 didapatkan sebanyak 29 (Dua Puluh Sembilan) responden yang telah mengisi data dengan baik dan data ini kemudian diolah serta dianalisis lebih lanjut.

N O	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUML AH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	19	40%
		Perempuan	10	21%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	27	56%
		46-60	2	4%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	4	8%
		D3	8	17%
		S1	13	27%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	24	50%
		Pegawai Swasta	5	10%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
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	0	0%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	11	23%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	18	38%
		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%

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	4,00	3,97	4,00	4,00	3,97	3,97	3,90	3,97	3,90
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,04								

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	100,00	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	99,14	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	100,00	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	100,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99,14	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	99,14	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	97,41	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	99,14	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	97,41	A	Sangat Baik

Hasil penilaian responden pada 9 (sembilan) unsur pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelaksana (Kemampuan Petugas) mendapatkan nilai terendah yaitu 97,41.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan Pelayanan dengan nilai 100, sedangkan Waktu Penyelesaian dan Biaya Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

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 :

- “Beberapa data yang belum sinkron dari aplikasi Sisterkaroline ke aplikasi SiapMutu”.
- “Respon Petugas sangat cepat”

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

- Pelayanan dengan sistem yang baru masih sulit dimengerti dan banyak ditemukan *Bug* pada Aplikasi SiapMutu di masa awal percobaan”.

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 Unsur	Program / Kegiatan	Waktu/ Minggu				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi “online”	√	√	√		Bagian Humas dan IT

		Menyediakan Wadah Online Dalam Rangka Penggunaan Aplikasi SiapMutu Melalui Zoom Meeting				√	Bagian Humas dan IT
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

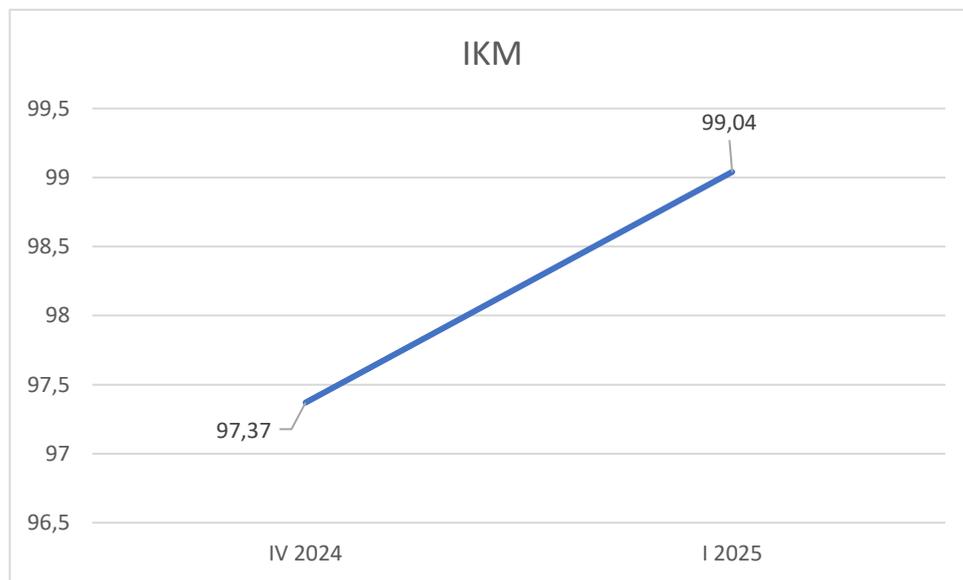
4.3 Tren Nilai SKM

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.	Unsur Pelayanan	Hasil Penilaian Triwulan IV 2024	Hasil Penilaian Triwulan I 2025
1	Persyaratan pelayanan	4,00 (SB)	4,00 (SB)
2	Prosedur pelayanan (Kemudahan Prosedur)	3,90 (SB)	3,97 (SB)
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,96(SB)	4,00 (SB)
4	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	3,96 (SB)	4,00 (SB)

5	Produk spesifikasi jenis layanan (Kesesuaian Produk)	3,83 (SB)	3,97 (SB)
6	Kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon)	3,83 (SB)	3,96 (SB)
7	Perilaku pelaksana (Kemampuan Petugas)	3,86 (SB)	3,90 (SB)
8	Penanganan Pengaduan (Kualitas Isi/Saran)	3,86 (SB)	3,96 (SB)
9	Sarana dan prasarana (Layanan Konsultasi)	3,83 (SB)	3,92 (SB)
Total rata - rata		3,89	4,00

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



Grafik Perbandingan Nilai IKM TW IV 2024 dan TW 1 2025

Pada Triwulan IV tahun 2024 dan TW I tahun 2025 Hasil survey menunjukkan bahwa nilai tertinggi, terdapat pada unsur **Persyaratan pelayanan**,. Untuk seluruh unsur pelayanan dibandingkan dengan triwulan IV Tahun 2024, pada Triwulan I 2025 mengalami konsistensi Peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun KIPM Batam.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun KIPM Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,04 dan mengalami peningkatan dari semester sebelumnya dengan nilai SKM 97,37.
- Dengan Menggunakan sistem yang baru dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Mutu Kelautan Hasil Perikanan (SMKHP) mempengaruhi jumlah responden SKM.

Batam, 31 Maret 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/Wizard Analysis and Critical Control Point (PMMTY HACCP)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan 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 Pemberian Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Ilusi Daya 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
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

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

Pertanyaan

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

Keserasan dan/atau kelengkapan informasi dapat membantu pencapaian pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMTHACCP yang berada di unit kerja BIPM

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dipatu 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 penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada profilasi 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
- 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 mengadukan/tidak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kuualitas layanan** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**etika, keterampilan dan penampilan**)?

Ketik dan Kirim ^{*)} Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

*) Petikannya tidak mengisi seluruh pernyataan **sebelum submit**

2. Hasil Pengelolaan Data SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	19	66%
		Perempuan	10	34%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	27	93%
		46-60	2	7%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	4	14%
		D3	8	28%
		S1	13	45%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	24	83%
		Pegawai Swasta	5	17%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
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	0	0%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	11	38%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	18	62%
		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%		

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					
1	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat memuaskan pelayanan petugasnya	100,00	98,92	
2	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik pelayanannya	100,00		
3	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanannya sangat baik	100,00		
4	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yg sangat memuaskan	100,00		
5	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang sangat baik	100,00		
6	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	penggunaan aplikasi yg sangat mudah	100,00		
7	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat memuaskan pelayanan petugasnya	100,00		
8	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	SMA	P.UKPP	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan mudah	94,44		
9	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan petugas yg fast respon	100,00		
10	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat sangat memuaskan	100,00		
11	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik Sangat Mudah Sangat Cepat Sangat sesuai	100,00		
12	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	sangat memuaskan pelayanan petugasnya	97,22		
13	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	sangat memuaskan semua	94,44		
14	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	respon petugas sangat cepat	97,22		
15	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	sangat memuaskan pelayanan nya	97,22		
16	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat memuaskan pelayanan yang di berikan	100,00		
17	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Laki - laki	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat baik pelayanan yang di berikan	100,00		
18	Certificate for Fish and Fishery Products untuk pengeluaran dari wilayah	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sikap, keterampilan, dan Kesigapannya petugas sangat baik, terima kasih.	100,00		
19	and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	D3	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terap semangat bekerja	100,00		
20	and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	D3	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terap semangat selalu	100,00		
21	and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	D3	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semangat semangat semangat	100,00		
22	and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	D3	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semangat semangat semangat	100,00		
23	and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	D3	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semangat bekerja selalu	100,00		
24	and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	D3	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terap semangat bekerja	100,00		
25	and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	D3	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semangat jangan lelah	100,00		
26	and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	karantina luar biasa	100,00		
27	and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Laki - laki	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terap semangat melayani	100,00		
28	and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	D3	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semangat terus dalam bekerja	100,00		
29	and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Laki - laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	YANG SUDAH BAIK TETAP DI PERTAHANKAN	91,67		
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						116	115	116	116	115	115	113	115	113	113				
RATA-RATA PER-UNSUR						4,00	3,97	4,00	4,00	3,97	3,97	3,90	3,97	3,90	3,97	3,90			
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,43	0,43	0,44	0,43	0,43			
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						99,04									SANGAT BAIK	99,04			

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan IV Tahun 2024



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 IV tahun 2024 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 2024

No.	Unsur Pelayanan	Hasil Penilaian	Mutu
1	Persyaratan pelayanan	100	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan (Kemudahan Prosedur)	97,5	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian pelayanan	99	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif pelayanan (Kesesuaian Biaya)	95,5	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan (Kesesuaian Produk)	95,5	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana (Kecepatan Respon)	95,5	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana (Kemampuan Petugas)	96,25	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan (Kualitas Isi/Saran)	96,5	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana (Layanan Konsultasi)	95,5	Sangat 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 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tidak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada table dibawah ini :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu/ Minggu (Triwulan I 2025)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	Biaya / Tarif Pelayanan	Sosialisasi secara daring dan luring mengenai PP 85 tahun 2021	√			Tim Pelayanan Publik
2	Produk Spesifikasi jenis layanan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	√	√	√	Tim Pelayanan Publik
3	Kompetensi Pelaksana	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)	√	√	√	Tim Humas dan IT
4.	Sarana dan Prasarana	Menambah Memori dan SSD untuk kecepatan Performa PC	√			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 secara daring dan luring mengenai PP 85 tahun 2021	Sudah	Melakukan sosialisasi secara daring dan luring menggunakan aplikasi zoom meeting kepada pengguna jasa dengan pembahasan mengenai PP 85 tahun 2021 dan terkait jenis komoditas yang wajib diperiksa		Jaringan internet terkadang kurang baik dan menghambat kegiatan sosialisasi

2	<p>Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Melakukan sosialisasi secara daring menggunakan aplikasi zoom meeting kepada pengguna jasa dengan pembahasan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan</p>		<p>Jaringan internet terkadang kurang baik dan menghambat kegiatan sosialisasi</p>
3	<p>Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)</p>	<p>Sudah</p>	<p>Dengan adanya peralihan dari Sisterkaroline ke SiapMutu, petugas pelayanan SKIPM Batam melakukan tutorial penerbitan SMKHP agar nantinya petugas lebih kompten dan tanggap saat menggunakan Aplikasi yang terbaru.</p>		<p>Tidak ada hambatan saat pelaksanaan</p>

4	Menambah Memori dan SSD untuk kecepatan Performa PC	Sudah	Guna peningkatan peforma kerja komputer yang lebih maksimal, maka ditambah 2 unit SSD pada 2 unit Komputer 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 secara daring dan luring mengenai PP 85 tahun 2021	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait Biaya / Tarif	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Batam
2	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan

	elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	atau tatap muka terkait persyaratan layanan			Keamanan hasil Perikanan Batam
3	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)	Membuat grup WA untuk Petugas Pelayanan dalam menginformasikan terkait pembaharuan dan Penanganan masalah pada Aplikasi SiapMutu, OSS dsb	<3 bulan	Tim IT	Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Batam

Batam, 31 Maret 2025
Kepala SKIPM Batam



[Handwritten signature]

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

NIP. 19780123 200312 1 001