



LAPORAN PELAYANAN PUBLIK

SEMESTER I TAHUN 2025

**Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan
Keamanan Hasil Perikanan Semarang**

*Jalan Dr. Suratmo No. 28, Kembangarum, Semarang Barat
Kota Semarang – Jawa Tengah*



BAB I

PENDAHULUAN

1. Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga **Laporan Pelayanan Publik Balai PPMHKP Semarang Semester I Tahun 2025** ini dapat tersusun dengan baik.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Balai PPMHKP Semarang selama periode Semester I Tahun 2025. Laporan ini memuat capaian, kendala, serta upaya perbaikan yang terus diusahakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan laporan serta peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi, sehingga pelayanan publik Balai PPMHKP Semarang dapat terlaksana dengan baik. Semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi sekaligus motivasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan utama pelayanan publik antara lain:

1. Memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat.
2. Menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Mewujudkan aparatur sipil negara yang profesional, berintegritas, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas.
4. Meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan yang transparan dan bebas dari praktik maladministrasi.
5. Mendorong inovasi pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dibagi menjadi dua kategori utama:

- **Pelayanan Umum:**

Pelayanan yang diberikan untuk keperluan masyarakat secara umum, seperti penyediaan sarana transportasi, pusat kesehatan, lembaga pendidikan, dan pemeliharaan keamanan.

- **Pelayanan Orang Perseorangan:**

Pelayanan yang diberikan kepada individu secara personal, seperti pembuatan kartu penduduk, surat-surat izin, dan pelayanan pajak perorangan.

Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Agar pelayanan publik berjalan baik, beberapa asas harus diterapkan:

- **Kepastian Hukum:** Semua penyelenggaraan didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- **Keterbukaan:** Informasi dan proses pelayanan harus dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat.
- **Akuntabilitas:** Penyelenggara pelayanan harus bertanggung jawab atas pelaksanaannya.
- **Efisiensi dan Efektivitas:** Pelayanan harus diberikan dengan cara yang hemat biaya dan waktu, serta tepat sasaran.
- **Kesamaan Hak:** Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi.

Inovasi Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, inovasi terus dikembangkan, antara lain:

- **Pelayanan Publik Digital:**

Penggunaan teknologi digital untuk memberikan kemudahan akses, kecepatan, dan efisiensi.

- **Mal Pelayanan Publik (MPP):**

Tempat terpadu yang menggabungkan berbagai layanan publik dari berbagai instansi untuk memudahkan masyarakat.

- **Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP):**

Aplikasi untuk penyediaan dan pengelolaan informasi layanan publik secara transparan dan mudah diakses.

Pentingnya Pelayanan Publik

- Pelayanan publik harus berfokus pada kepentingan warga negara, bukan sekadar kepada pelanggan.
- Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang profesional, berintegritas tinggi, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
- Masyarakat juga memiliki hak untuk memberikan masukan, tanggapan, dan laporan untuk membangun sistem pelayanan yang adil dan transparan.

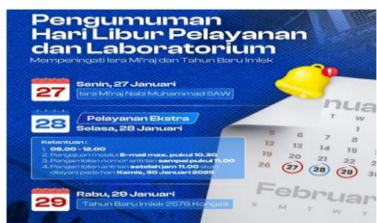
3. Dasar Hukum Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia memiliki dasar hukum, antara lain:

1. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.**
2. **Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.**
3. **Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).**
4. **Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik.**
5. **Peraturan Menteri PANRB** terkait pedoman penyusunan, evaluasi, dan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta Indeks Pelayanan Publik.

BAB II HASIL PELAKSANAAN

1. Dalam rangka peningkatan Pelayanan Operasional BPPMHKP Semarang memberikan pelayanan prima dalam melayani penerbitan SMKHP di libur dan cuti bersama di Tahun 2025.



EKONOMI BIRU UNTUK INDONESIA EMAS

TUGAS DAN FUNGSI BPPMHKP SEMARANG

Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2023 tentang Kementerian Kelautan dan Perikanan

TUGAS
Menyelenggarakan Pengendalian dan Pengawasan Mutu dan Keamanan Hasil Kelautan dan Perikanan

FUNGSI

- Penyusunan kebijakan teknis, rencana dan program pengendalian dan pengawasan mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan
- Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan
- Pelaksanaan pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pengendalian dan pengawasan mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan
- Pelaksanaan administrasi Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu dan Keamanan Hasil Kelautan dan Perikanan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh menteri



EKONOMI BIRU INDONESIA EMAS

Alasan Keberatan atas Keterbukaan Informasi Publik yang dapat digunakan pemohon

- Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian informasi
- Tidak diadakannya informasi berkala
- Tidak ditanggapinya permintaan informasi
- Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta
- Tidak dipenuhinya permintaan informasi
- Pengenaan biaya yang tidak wajar
- Pengampunan informasi yang melebihi waktu

EKONOMI BIRU INDONESIA EMAS

pedoman SERTIFIKASI

Badan Mutu KKP Jawa Tengah

<https://drive.google.com/drive/folders/12TtUkLk...>

Pedoman Pelayanan Sertifikasi Badan Mutu Kkp Jawa Tengah

- CPIB KAPAL (Cara Penanganan Ikan yang Baik di atas Kapal)
- CPIB (Cara Budidaya Ikan yang Baik)
- CPIOB (Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik)
- CPIB (Cara pembenihan Ikan yang Baik)
- COOIB (Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik)
- CPPIB (Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik)

Primer

Pedoman Pelayanan Sertifikasi Badan Mutu Kkp Jawa Tengah

- SKP (Sertifikat Kelayakan Pengolahan)
- HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)
- SPH (Sertifikat Penetapan Cara Distribusi Ikan yang Baik)
- Health Certificate for Fish and Fishery Products Export

Pasca Panen

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

EKONOMI BIRU INDONESIA EMAS

berjasama ELECTRONIC CERTIFICATE

antara BADAN MUTU KKP DAN ROSSELKHOZNADZOR RUSIA

Jakarta, 5 Mei 2025

BPP MHKP / Badan Mutu KKP Jawa Tengah / BerAKHLAK

EKONOMI BIRU INDONESIA EMAS

BADAN MUTU KKP berhasil

Negosiasi Otoritas Kompeten Korea (NFQS) Tambah Lagi 11 UPI Ekspor

BPP MHKP / BerAKHLAK

EKONOMI BIRU INDONESIA EMAS

perjanjian KESETARAAN MUTU DENGAN 38 NEGARA

BPP MHKP

EKONOMI BIRU INDONESIA EMAS

sinergi BADAN MUTU KKP-PEMDA BEA CUKAI-BPOM & GARUDA INDONESIA

JEMPUT BOLA GENJOT EKSPOR PERIKANAN

BPP MHKP

EKONOMI BIRU INDONESIA EMAS

kegiatan Koordinasi Kerjasama

dalam pelaksanaan pengujian laboratorium dan penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP) dengan BPMHP Semarang

Kanis, 16 Januari 2025

BPP MHKP / BerAKHLAK

2. Balai BPPMHKP Semarang membuat data infografis Ekspor Perikanan Jawa Tengah melalui badan Mutu KKP Jawa Tengah di bulan Februari 2025 dan Mei 2025.



3. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) kepada masyarakat dan pelaku usaha perikanan, maka diharapkan seluruh Petugas Pengelola Pelayanan Publik di lingkup BPPMHKP untuk mengikuti Peningkatan Kompetensi Pelayanan Publik. Kegiatan ini akan dilaksanakan pada tanggal 10-13 Maret 2025 secara daring. Pelatihan ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan praktis mengenai konsep serta implementasi pelayanan yang profesional, cepat, transparan terhadap pelayanan publik yang diampu oleh BPPMHKP dan berorientasi pada kepuasan Masyarakat.



Tanggal	Waktu	Materi Pelatihan
Senin, 10 Maret 2025	13.00 – 15.00 WIB	Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan Publik
		Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)
		Sertifikasi Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB)
		Sertifikasi Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB)
Selasa, 11 Maret 2025	09.00 – 11.00 WIB	Sertifikasi Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CP)
		Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik (CPC)
Rabu, 12 Maret 2025	09.00 – 11.00 WIB	Sertifikasi Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik (CDOIB)
		Sertifikasi Kelayakan Pengolahan (SKP)
Kamis, 13 Maret 2025	09.00 – 11.00 WIB	Sertifikasi Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/HACCP
		Sertifikasi Penerapan Distribusi Ikan (SPDI)
		Health Certificate untuk Ekspor
		Surat Pengesahan Nomor Registrasi Ekspor (Approval Number)

Jumlah Jam Pelatihan = 8 JP

Tanggal	Waktu	Materi Pelatihan
Senin, 10 Maret 2025	13.00 – 15.00 WIB	Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan Publik
		Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)
		Sertifikasi Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB)
		Sertifikasi Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB)
Selasa, 11 Maret 2025	09.00 – 11.00 WIB	Sertifikasi Cara Pembuatan Pakan Ikan yang Baik (CP)
		Sertifikasi Cara Pembuatan Obat Ikan yang Baik (CPC)
Rabu, 12 Maret 2025	09.00 – 11.00 WIB	Sertifikasi Cara Distribusi Obat Ikan yang Baik (CDOIB)
		Sertifikasi Kelayakan Pengolahan (SKP)
Kamis, 13 Maret 2025	09.00 – 11.00 WIB	Sertifikasi Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/HACCP
		Sertifikasi Penerapan Distribusi Ikan (SPDI)
		Health Certificate untuk Ekspor
		Surat Pengesahan Nomor Registrasi Ekspor (Approval Number)

Jumlah Jam Pelatihan = 8 JP



4. BPPMHKP Semarang telah melaksanakan “Survey Keamanan Pangan” kota Semarang yang merupakan kegiatan Kolaborasi Lintas Sektoral dalam rangka pemantauan dan mendapatkan gambaran mengenai kondisi keamanan pangan dan peredarannya menjelang Hari Raya Idul Fitri sekaligus merupakan kegiatan pengawasan mutu domestic pada periode I Tahun 2025.

Kegiatan ini dilaksanakan oleh Tim Jejaring Keamanan Pangan Daerah (JKPD) Kota Semarang di bawah koordinasi Dinas Ketahanan Pangan Kota Semarang. Tim BPPMHKP Semarang mengikuti kegiatan tersebut sekaligus dalam rangka pemantauan stok ketersediaan dan harga ikan di pasar modern di wilayah Semarang selama bulan Suci Ramadhan dan menjelang hari Raya Idul Fitri 1446 H.

Kegiatan diikuti antara lain dari Dinas Ketahanan Pangan Kota Semarang, Dinas Kesehatan Kota Semarang, Dinas Pertanian Kota Semarang, Dinas Perikanan Kota Semarang, Dinas Perdagangan Kota Semarang, Satpol PP Kota Semarang, BBPOM di Semarang, Kantor Kementerian Agama Kota Semarang, Walisongo Halal Center UIN Walisongo Semarang, Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro, LP2K Jawa Tengah dan BPPMHKP Semarang.

Pengawasan produk perikanan dilaksanakan di pasar modern Superindo Kedung Mundu Semarang. Kegiatan meliputi penilaian sarana dan prasarana, pengambilan sampel ikan, dilanjutkan dengan pengujian dengan parameter formalin dan organoleptik di lapangan dan nantinya dilanjutkan pengujian mikrobiologi laboratorium.

Hasil pengawasan, stok ikan di pasaran cukup tersedia dengan harga stabil serta pasokan ikan lancar. Jenis ikan dan produk perikanan yang tersedia terdiri dari: ikan demersal (bandeng, kerapu, kakap merah, bawal hitam), ikan pelagis (tongkol Tengkek, tenggiri, salem, banyar), cephalopod (cumi-cumi), udang, kerrang-kerangan, ikan air tawar, lainnya seperti lele, guram, nila

Berdasarkan pengukuran suhu dan pengujian organoleptik, kesegaran ikan masih memenuhi standar keamanan pangan dengan nilai organoleptik rata-rata 7. Uji formalin produk perikanan tersebut negatif Formalin dengan demikian hasil pengujian secara umum mutu ikan yang tersedia cukup baik dan aman dikonsumsi.

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

KKP 2025 pangan 0

EKONOMI BIRU UNTUK INDONESIA EMAS

Rabu, 18 Maret 2025

Survey Keamanan Pangan

kota Semarang yang merupakan kegiatan Kolaborasi Lintas Sektor dalam rangka pemantauan dan mendapatkan gambaran mengenai kondisi keamanan pangan dan peredarannya menjelang Hari Raya Idul Fitri sekaligus merupakan kegiatan pengawasan mutu domestik pada periode I.

BPP MHKP

BerAKHLAK



5. Plt. Kepala BKIPM Semarang beserta tim Inspektur Mutu melakukan kunjungan lapangan sekaligus Surveillance Penerapan HACCP pada PT. Goldensnack Mas Sejahtera - Kendal. Ruang lingkup produk yang dihasilkan adalah Shrimp Crackers dengan pasar utama negara Tiongkok China.

Harapan dari kunjungan dan Surveilain ini sekaligus untuk monitoring penerapan HACCP pada UPI pemegang nomor registrasi dan mendorong peningkatan ekspor di wilayah Jawa Tengah. Harapan dari UPI ke depan adalah bisa memenuhi permintaan ekspor negara tujuan dengan volume yang lebih naik lagi.



5. Menanggapi permohonan sertifikasi CBIB dari pembudidaya Jateng, BPPMHKP Semarang melakukan Inspeksi CBIB di Kabupaten Pemalang dan Tegal.

Sehubungan dengan belum siapnya pemohon untuk melakukan remote inspection sehingga Inspektur Mutu Badan Mutu KKP Jawa Tengah tetap melakukan on site inspection

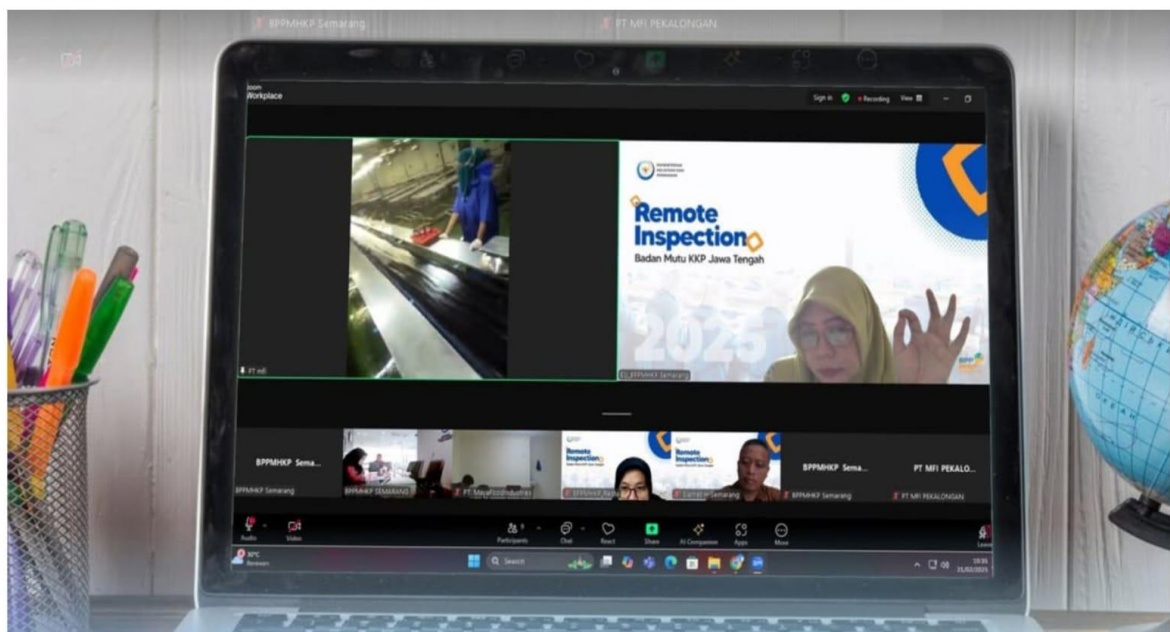
Inspeksi dilakukan pada 2 lokasi antara lain :

- Unit Budidaya Wahmad, dengan komoditas Kepiting Soka berlokasi di Desa Mojo, Kec. Ulujami, Kab. Pemalang
- Unit Budidaya Abdul Jahid, dengan komoditas Udang Vannamei berlokasi di Desa Kedungkelor, Kec. Warureja, Kab. Tegal



6. Inspektur Mutu Badan Mutu KKP Jawa Tengah melakukan Remote Inspection perpanjangan sertifikat HACCP PT. Maya Food Industries Pekalongan dengan ruang lingkup Canned Sardine and Mackerel dan Sterilized Canned Crab Meat.

Dalam melaksanakan Remote Inspection UPI mengirimkan dokumen dan rekaman yang diperlukan melalui tautan berbagi dokumen, dan kemudian dilanjutkan video conference melalui aplikasi zoom untuk pengamatan proses produksi.



7. Balai PPMHKP pada Selasa, 25 Februari 2025 Plt Kepala Badan Mutu KKP Jawa Tengah dan Penanggung jawab Sertifikasi CPIB kapal menghadiri dan menjadi narasumber di PPN Tasik Agung Rembang dalam kegiatan sosialisasi upgrading pengawakan kapal perikanan dan penanganan ikan yang baik diatas kapal.

Peserta undangan dalam kegiatan ini antara lain :

- Nahkoda PPN Tasik Agung Rembang
- Awak Kapal PPN Tasik Agung Rembang
- Pemilik kapal perikanan di wilayah PPN Tasik Agung Rembang
- PPN Brondong
- BP3 Tegal

Dalam kesempatan tersebut Plt Kepala Badan Mutu KKP Jawa Tengah menyampaikan bahwa pentingnya pengurusan Sertifikasi CPIB bagi kapal perikanan. Produk Perikanan dari kapal yang ada di PPN Tasik Agung Rembang pun banyak yang di ekspor ke berbagai negara. Negara tujuan eskpor tersebut juga mempersyaratkan ketelusuran produk perikanan dan bagaimana penanganannya di atas kapal. Sosialisasi Sertifikasi CPIB kapal ini bertujuan untuk memperbaiki penangan ikan diatas kapal khususnya di PPN Tasik Agung Rembang, agar mutu produk selalu terjamin. Tidak lupa Penanggung Jawab CPIB Kapal Badan Mutu KKP Jawa Tengah menyampaikan persyaratan dan alur proses permohonan CPIB kapal. Kegiatan ini juga di hadiri oleh PPN Brondong, BP3 Tegal yang masing2 menyampakain materi untuk upgrading kecakapan nelayan. Dengan diadakannya Sosialisasi Upgrading dan kolaborasi ini dapat menjadi solusi atas keterbatasan yang ada.



8. Plt. Kepala BPPMHKP Semarang pada Selasa, 24 Juni 2025 menerima kunjungan dari Dinas Kelautan, Perikanan dan Peternakan Kab. Batang yang diwakili oleh Kepala Bidang Perikanan Budidaya bersama staf. Disampaikan bahwa kunjungan bertujuan untuk berkoordinasi terkait dengan persyaratan Sertifikasi CPIB dan CBIB untuk mendukung pembentukan Kampung Nelayan Merah Putih di Kawasan Sidorejo, Kecamatan Gringsing, Kab. Batang. Selain itu disampaikan permohonan dukungan data ekspor produk perikanan untuk identifikasi potensi perikanan di Kab. Batang. Dengan kunjungan ini diharapkan dapat mempererat kerjasama antar instansi pemerintah dalam upaya untuk membangun ekonomi daerah di bidang Kelautan dan Perikanan.

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

KKP 2025 panganbiru 08 PRIORITY COUNTY

EKONOMI BIRU UNTUK INDONESIA EMAS

KUNJUNGAN DARI

DINAS KELAUTAN & PERIKANAN KAB. BATANG

yang bertujuan untuk berkoordinasi terkait dengan persyaratan Sertifikasi CPIB dan CBIB untuk mendukung pembentukan Kampung Nelayan Merah Putih di Kawasan Sidorejo, Kecamatan Gringsing, Kab. Batang.

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN BATANG
PEMBANGUNAN KAMPUNG NELAYAN (PERIKANAN BUDIDAYA) MERAH PUTIH DESA SIDOREJO, KEC. GRINGSING
Oleh: Kepala Bidang Perikanan Budidaya

BPP MHKP

Badan Mutu KKP Jawa Tengah

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Berkeadilan Berkeadilan

9. BPPMHKP Semarang menjadi narasumber dalam kegiatan "Fasilitasi Perizinan Usaha Dan Permodalan Bagi Poklahsar Hasil Perikanan" yang diselenggarakan oleh Dinas Perikanan Kota Semarang yang diwakili oleh Ibu Neni Erawati, S.T., M.Pi. Kegiatan tersebut diikuti oleh sekitar 50 UMKM yang ingin paham dan berSKP, turut menghadirkan anggota DPRD Kota Semarang dan BPMHP DKP Provinsi Jawa Tengah. Dalam kesempatan ini disampaikan materi terkait pengajuan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP) bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Kegiatan ini sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan dan para pelaku usaha perikanan tentang proses perizinan dan meningkatkan kualitas, keamanan dan daya saing produk olahan hasil perikanan di Kota Semarang.

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

KKP 2025 panganbin 1/8

EKONOMI BIRU UNTUK INDONESIA EMAS

MENJADI NARASUMBER

KEGIATAN "FASILITASI PERIZINAN USAHA DAN PERMODALAN BAGI POKLAHSAR HASIL PERIKANAN"

RABU, 25 JUNI 2025

BPP MHKP

Badan Mutu KKP Jawa Tengah

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaborasi

10. Balai PPMHKP Semarang pada Selasa - Rabu, 3 - 4 Juni 2025 , ada kegiatan Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2025 oleh tim Itjen KKP, Kegiatan ini dilaksanakan oleh Tim Irjen KKP untuk mengevaluasi Pelayanan Publik yang di laksanakan oleh UPT BPPMHKP di tahun 2025.



11. Kembali, kami meraih penghargaan TOP 15 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan Tahun 2025 dengan Inovasi PASTI MESRA (Profesional Akuntabel Santun Transparan Inovatif dalam MELayani Pengguna dengan Sukarela), dengan didapatnya Piagam Penghargaan tersebut menjadi semangat kami dalam memberikan inovasi pelayanan yang memuaskan bagi setiap pengguna jasa, kami mendukung dan menciptakan komunikasi dan suasana pelayanan yang nyaman di BPPMHKP Semarang



BAB III

METODE DENGAN CARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. SKM menjadi instrumen penting untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan layanan, serta dasar perbaikan ke depan.

Tahapan Pelaksanaan SKM

1. Perencanaan

- Menentukan tujuan survei
- Menentukan populasi dan sampel (masyarakat pengguna layanan)
- Menetapkan metode pengumpulan data (kuesioner, wawancara, online form, dsb.)

2. Penyusunan Instrumen

- Menyusun kuesioner berdasarkan **9 unsur SKM**, yaitu:
 1. Persyaratan
 2. Prosedur
 3. Waktu pelayanan
 4. Biaya/tarif
 5. Produk spesifikasi jenis layanan
 6. Kompetensi pelaksana
 7. Perilaku pelaksana
 8. Sarana dan prasarana
 9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

3. Pengumpulan Data

- Mengedarkan kuesioner ke responden terpilih
- Responden diambil secara acak dari pengguna layanan di periode tertentu

4. Pengolahan Data

- Menghitung nilai rata-rata tiap unsur SKM
- Menggunakan skala penilaian 1–4 (tidak puas → sangat puas)
- Rumus umum:

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} \times 25$$
$$\text{Nilai IKM} = \text{Jumlah Unsur} \times \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{25}$$

→ Sehingga hasil IKM dalam skala 25–100

5. Analisis & Interpretasi

- **Mutu Pelayanan & Kinerja** (berdasarkan PermenPANRB 14/2017):
 - 88,31 – 100,00 = **A (Sangat Baik)**
 - 76,61 – 88,30 = **B (Baik)**
 - 65,00 – 76,60 = **C (Kurang Baik)**
 - 25,00 – 64,99 = **D (Tidak Baik)**

6. Pelaporan

- o Menyajikan hasil SKM dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi
- o Memberikan rekomendasi perbaikan layanan

HASIL PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



BAB IV

Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025, BPPMHKP Semarang memperoleh nilai **90,84** dengan kategori **Sangat Baik (A)**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aspek kecepatan, ketepatan, transparansi, serta sikap aparatur dalam memberikan layanan.

Capaian ini merupakan wujud komitmen BPPMHKP Semarang dalam melaksanakan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Rekomendasi

Meskipun nilai SKM berada pada kategori **Sangat Baik**, BPPMHKP Semarang tetap perlu melakukan langkah-langkah peningkatan berkelanjutan (continuous improvement), antara lain:

1. **Mempertahankan kualitas pelayanan** yang sudah berjalan baik agar tetap konsisten dan berkesinambungan.
2. **Mengoptimalkan inovasi pelayanan** berbasis teknologi informasi untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi kepada masyarakat pengguna layanan.
3. **Meningkatkan kompetensi dan kapasitas SDM** melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan pembinaan agar dapat memberikan pelayanan yang semakin prima.
4. **Memperkuat komunikasi dan sosialisasi** kepada masyarakat terkait prosedur, persyaratan, dan standar layanan sehingga semakin transparan dan mudah dipahami.
5. **Melakukan monitoring dan evaluasi rutin** untuk mengidentifikasi potensi kendala atau kekurangan sekecil apapun, sehingga dapat segera ditindaklanjuti.

Dengan adanya rekomendasi ini, diharapkan BPPMHKP Semarang dapat terus meningkatkan mutu layanan publik secara berkesinambungan, demi terwujudnya pelayanan yang prima, profesional, dan semakin dipercaya masyarakat.