

**LAPORAN**

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN  
KEAMANAN HASIL PERIKANAN KENDARI  
TRIWULAN II TAHUN 2025**



**BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL  
KELAUTAN PERIKANAN  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V .....</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>14</b>
1. Kuisisioner Online .....	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM .....	15
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM .....	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya .....	17

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. 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; dan
- 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari

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

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/36> 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari 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 melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari dalam kurun waktu triwulan II tahun 2025 adalah sebanyak 28 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 40 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	17	35%
		Perempuan	11	23%
2	Usia	<25	4	8%
		25-45	20	42%
		46-60	4	8%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	3	6%
		0	7	0%
		S1	25	52%
		0	3	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	10	21%
		Pegawai Swasta	17	35%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2%
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	1	2%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	15	31%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	10	21%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	2	4%
		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%

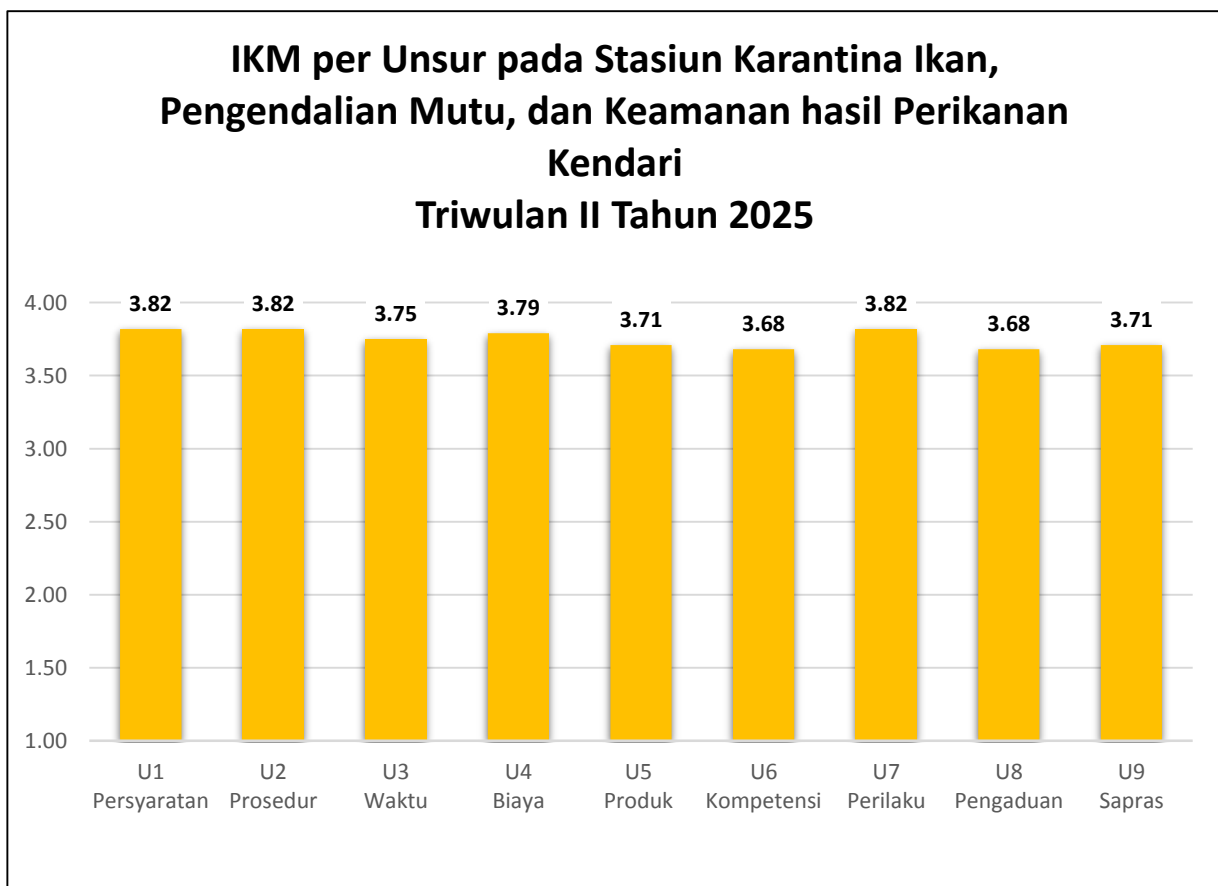
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.82	3.82	3.75	3.79	3.71	3.68	3.82	3.68	3.71
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>93.77 ( A atau Sangat Baik )</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Empat unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Kompetensi dan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,68. Selanjutnya Produk dan Saprass mendapatkan nilai 3,71 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Prosedur dan Perilaku mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,82.
3. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :
  - Kompetensi petugas pelayanan masih ada sedikit kekurangan dari segi penjelasan dengan customer.
  - Masih ada beberapa pengaduan pelayanan yang masih kurang respon.
  - Untuk produk sertifikasi masih ada sedikit keterlambatan, terkait sertifikasi yang diterbitkan oleh pusat.
  - Saprass dipelayanan sudah baik, kemungkinan pada saat itu sarana berupa internet / wifi sedang maintenance.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

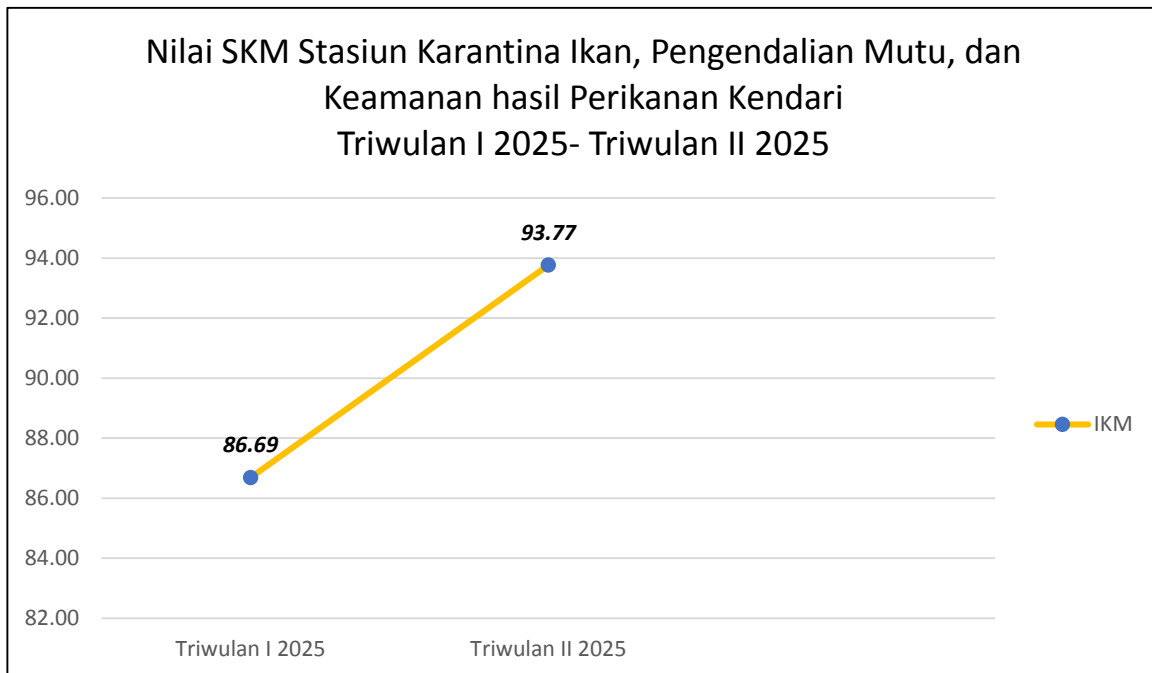
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan III 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agust	Sept	
1	<b>Kompetensi</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan terkait pemahaman materi yang terkait dengan sertifikasi yang diterbitkan		√		Tim Pelayanan Publik
2	<b>Pengaduan</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan; perlunya respon yang cepat terhadap pengaduan		√		Tim Pelayanan Publik
3	<b>Produk</b>	Koordinasi via zoom atau telfon dengan customer dan Memberikan pemahaman terkait sertifikasi yang dikeluarkan melalui verifikasi pusat			√	Tim Pelayanan Publik
4	<b>Sapras</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)		√		Tim Pelayanan Publik

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun Karantina

Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan I 2025 hingga triwulan II 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.77. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari menunjukkan kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I 2025 hingga triwulan II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi, pengaduan, produk dan sapras.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Persyaratan, Prosedur dan Perilaku.

Kendari, 02 Juli 2025

**Plt. Kepala** Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari



Tamrin, S.Pi., M.M

NIP.197012072002121002

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Online

**Data Layanan**

Pilih Layanan

- Perjanjian Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- Perjanjian kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (relabel Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
- Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- Penerbitan Sertifikat Kebijakan Pengalangan
- Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
- Penerbitan Sertifikat Cara Penganganan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembiakan Pakan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

**Data Responden**

Waktu Survey: 19-Feb-2025 13:19

Nama:

Jenis Usaha:  Perseorangan  Korporasi

Jenis Kelamin/Gender:  Pria/Laki-laki  Wanita/Perempuan

Usia:  < 25 Tahun  25 s/d 45 Tahun  46 s/d 60 Tahun  > 60 Tahun

Pendidikan:  SD  S1  SMP  S2  SMA  S3  D3

Pekerjaan:  ASN  Pegawai Swasta  TNI/Polri  Wirasaha Non KKP  Pelaku Usaha KKP  Pelajar / Mahasiswa

**Pertanyaan**

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
(Apakah anda/badan hukum/orgenisasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diurla terja BOPM)

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

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

Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang cepat  
 Lambat

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

Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah

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

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

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

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

**Kesimpulan**

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (sikap, keterampilan dan penampilan)

☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran \*J Harus diisi minimal 3 kata

[Submisi Form](#)

\*J Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

## 2. Hasil Pengolahan Data SKM

No	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik & Saran	Nilai Per Jenis Layanan	NRR Per Jenis Layanan	
1	Jasa pengujian hama penyakit ikan	Perempuan	<25	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik	100.00	100.00
2	Penerbitan Sertifikat Kelayakan	Laki - Laki	<25	S1	swasta	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	Sebagai saran agar bisa	88.89	86.11
3	Penerbitan Sertifikat Kelayakan	Laki - Laki	<25	S1	swasta	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	Pelayanan yang diberikan	83.33	
4	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	Laki - Laki	25-45	S1	swasta	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	Terimakasih atas pelayanannya yg	86.11	95.83
5	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	3	4	4	3	4	Semuanya sudah cukup baik	94.44		
6	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Petugas telag memberikan	97.22		
7	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	Laki - Laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas bantuannya	100.00		
8	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	Perempuan	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Semoga pelayanan yang saat	88.89		
9	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	Laki - Laki	25-45	S1	swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Komitmen dan konsisten dapat	91.67		
10	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	Laki - Laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan secara prima tetap	100.00		
11	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	Laki - Laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan sistem	100.00		
12	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	Laki - Laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat cepat responnya	100.00		
13	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat mudah prosedurnya	100.00		
14	Penjaminan Penerapan Program	Laki - Laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Maju Kreatif Kompeten	97.22	93.15
15	Penjaminan Penerapan Program	Perempuan	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	Pelayanan dari Petugas sangat	91.67	
16	Penjaminan Penerapan Program	Perempuan	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kedepannya diharapkan bisa	75.00	
17	Penjaminan Penerapan Program	Perempuan	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Petugasnya cepat dalam	80.56	
18	Penjaminan Penerapan Program	Laki - Laki	46-60	SMA	P. UKKP	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	Pelayanannya harus di	83.33	
19	Penjaminan Penerapan Program	Laki - Laki	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	Semoga stasiun karantina	91.67	
20	Penjaminan Penerapan Program	Laki - Laki	46-60	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Sesuai	100.00	
21	Penjaminan Penerapan Program	Perempuan	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik sekali service nya	100.00	
22	Penjaminan Penerapan Program	Perempuan	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik baik pelayanannya	100.00	
23	Penjaminan Penerapan Program	Perempuan	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat sangat sesuai	100.00	
24	Penjaminan Penerapan Program	Laki - Laki	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat keren	100.00	
25	Penjaminan Penerapan Program	Laki - Laki	25-45	S1	P. UKKP	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	Sudah sangat sesuai	88.89	
26	Penjaminan Penerapan Program	Laki - Laki	25-45	S1	P. UKKP	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	sudah sangat sesuai	94.44	
27	Penjaminan Penerapan Program	Laki - Laki	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Baik Baik Sangat	94.44	
28	Penjaminan Penerapan Program	Laki - Laki	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Sangat Baik	100.00	
<b>JUMLAH NILAI PER-UNSUR</b>						<b>107</b>	<b>107</b>	<b>105</b>	<b>106</b>	<b>104</b>	<b>103</b>	<b>107</b>	<b>103</b>	<b>104</b>	<b>SANGAT BAIK</b>			<b>93.77</b>
<b>RATA-RATA PER-UNSUR</b>						<b>3.82</b>	<b>3.82</b>	<b>3.75</b>	<b>3.79</b>	<b>3.71</b>	<b>3.68</b>	<b>3.82</b>	<b>3.68</b>	<b>3.71</b>				
<b>NILAI INDEKS PER-UNSUR</b>						<b>0.42</b>	<b>0.42</b>	<b>0.42</b>	<b>0.42</b>	<b>0.41</b>	<b>0.41</b>	<b>0.42</b>	<b>0.41</b>	<b>0.41</b>				
<b>NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>						<b>93.77</b>												

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Triwulan I Tahun 2025**



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan  
hasil Perikanan Kendari  
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 Kendari 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 Kendari periode Triwulan I tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2025**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88.2	<b>B</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.3	<b>B</b>
3	Waktu Penyelesaian	85.0	<b>B</b>
4	Biaya/Tarif	88.0	<b>B</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86.8	<b>B</b>
6	Kompetensi Pelaksana	86.0	<b>B</b>
7	Perilaku Pelaksana	85.4	<b>B</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87.0	<b>B</b>
9	Sarana dan Prasarana	86.8	<b>B</b>

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 tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**


No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I 2025)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)			√	Tim Pelayanan Publik
2	<b>Perilaku</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan; perlunya sikap ramah dan sopan terhadap customer		√		Tim Pelayanan Publik
3	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Sosialisasi luring kepada pegawai yang terkait dengan petugas pelayanan publik mengenai kompetensi / kesiapan petugas pelayanan			√	Tim Pelayanan Publik

## 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	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)	Sudah	Melaksanakan rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
2	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan; perlunya sikap ramah dan sopan terhadap customer	Sudah	Melaksanakan rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan; perlunya sikap ramah dan sopan terhadap customer Jenis pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

3	<p>Sosialisasi luring kepada pegawai yang terkait dengan petugas pelayanan publik mengenai kompetensi / kesigapan petugas pelayanan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Melakukan rapat internal dengan beberapa pegawai petugas pelayanan terkait kompetensi / kesigapan petugas pelayanan</p>		<p>Tidak ada hambatan saat pelaksanaan</p>
---	---	--------------	--	---	--

## 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 Kendari 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	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Seluruh Pegawai BPPMHKP Kendari
2	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan; perlunya sikap ramah dan sopan terhadap	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan; perlunya sikap ramah	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Seluruh Pegawai BPPMHKP Kendari

	customer	dan sopan terhadap customer			
3	Sosialisasi luring kepada pegawai yang terkait dengan petugas pelayanan publik mengenai kompetensi / kesigapan petugas pelayanan	Sosialisasi luring kepada pegawai yang terkait dengan petugas pelayanan publik mengenai kompetensi / kesigapan petugas pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Seluruh Pegawai BPPMHKP Kendari

Kendari, 02 Juli 2025

**Pt. Kepala** Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kendari



Tamrin S.Pi., M.M

097012072002121002