

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN KENDARI
TRIWULAN I TAHUN 2026



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	14
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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Kendari adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Kendari periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Kendari dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2025 adalah sebanyak 33 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 32 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	18	38%
		Perempuan	14	29%
2	Usia	<25	6	13%
		25-45	22	46%
		46-60	4	8%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	7	15%
		D3	4	8%
		S1	21	44%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	2	4%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	18	38%
		Pegawai Swasta	14	29%
		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)	6	13%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	9	19%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	5	10%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	6	13%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	3	6%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	3	6%
		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
IKM per unsur	3.81	3.75	3.69	3.66	3.78	3.53	3.72	3.69	3.72
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.62 (BAIK SEKALI)								

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. Unsur layanan terendah yang didapatkan ialah kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 3.53.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3.81, Selanjutnya Produk mendapatkan nilai 3.78.

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik, evaluasi personel terkait pemahaman juknis dan regulasi terkait.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

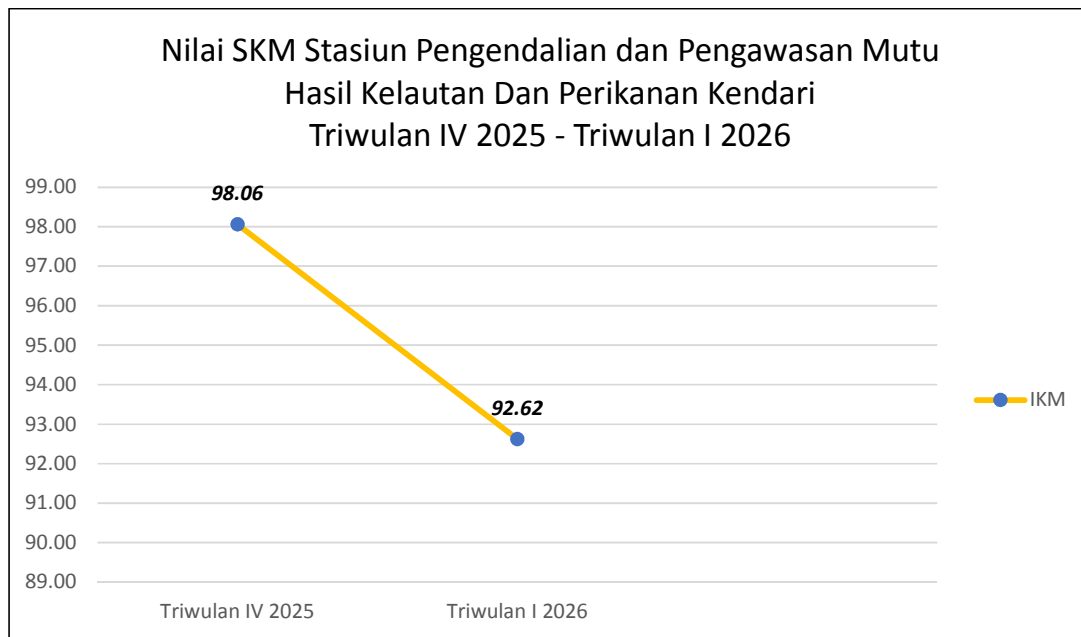
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Kompetensi Pelayanan	Evaluasi internal petugas pelayanan dengan pembahasan; perlunya pemahaman terkait beberapa sertifikasi yang diterbitkan oleh SPPMHKP Kendari terutama dalam hal alur proses, juknis dan regulasi terkait.		√		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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Kendari dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2025 hingga triwulan I 2026 pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Kendari

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Kendari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92.62. Kemudian nilai SKM Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Kendari menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2025 hingga triwulan I 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi Persyaratan dan Produk.



**Pt. Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan**

Kasda, S.St.Pi., M.Si

NIP.197705122002122001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Penanganan/Pemrosesan Program Manajemen Mutu Terpadu/Landmark Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- ☐ Pengambilan kepatuhan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (on-site Certificate for Fish and Fishery Product) untuk perdagangan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (EKSPOR)
- ☒ Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mata, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- ☐ Penerbitan Sertifikat Kelengkapan Pengalihan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Pemenuhan Distribusi Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pengemasan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pemberian Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Dudi Dipek 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
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

Data Responden

Waktu Survei: 19-Feb-2025 13:19

Nama:

Jenis Usaha: ☐ Perseorangan ☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender: ☐ Pria/Laki-laki ☐ Wanita/Mempunyai

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 ☐ TNU/POLRI ☐ Wiraswasta Non KSP ☐ Petani / Mulahtawa ☐ Pelaku Usaha KSP

Pertanyaan

- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang telah dipenuhi dengan pernyataan pelayanan yang diinformasikan?
(jika ada keterbatasan waktu/pengisian maka bisa mengisi pernyataan tersebut dalam bentuk yang sesuai atau sebaliknya)
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang berlaku untuk mendapatkan layanan?
 - ☐ Sangat mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Kurang mudah
 - ☐ Tidak mudah
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kecepatan jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kecepatan biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang **kecepatan produksi** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
- Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/lunggah) dan aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
 - ☐ Sangat cepat
 - ☐ Cepat
 - ☐ Kurang cepat
 - ☐ Lambat
- Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
 - ☐ Sangat intuitif
 - ☐ Mudah
 - ☐ Kurang mudah
 - ☐ Tidak mudah
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pendampingan** yang tersedia sarana pembantuan/kemudahan mendapat informasi lanjut?
 - ☐ Sangat baik
 - ☐ Baik
 - ☐ Kurang baik
 - ☐ Tidak baik
- Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kuantitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?
 - ☐ Sangat baik
 - ☐ Baik
 - ☐ Kurang baik
 - ☐ Tidak baik

Kesimpulan

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

★★★★★

Ketik dan kirim *) harus diisi minimal 3 kata

Selamat Berekam! © 2025 by Dinas Perikanan Kabupaten Kepulauan Seribu

2. Hasil Pengolahan Data SKM

No	Nama_Layanan	Jenis_Kl elamin	Usia_Res ponden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Nilai Per Jenis Layanan	NRR Per Jenis Layanan		
1	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	L	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat Sangat Baik	100	100		
2	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	L	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Pelayanan sangat luar biasa	100			
3	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	L	<25	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat ramah petugasnya	100			
4	Sertifikat Cara Pemberian Ikan Yang Baik (CPIB)	P	46-60	S1	pnis	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3 Dipertahankan kualitas pelayanannya.	81	85		
5	Sertifikat Cara Pemberian Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	S1	P. UKKP	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4 Respon sangat baik dan cepat	89			
6	Sertifikat Cara Pemberian Ikan Yang Baik (CPIB)	P	<25	S1	P. UKKP	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4 Sangat sangat baik	86			
7	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sudah sangat baik	100	96		
8	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	S1	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3 Informasi cepat dan tepat	92			
9	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	<25	S1	swasta	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3 CPIB sangat mudah.	92			
10	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 dipertahan	100			
11	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	SMA	P. UKKP	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4 baik dan cepat	92			
12	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 LUAR BIASA SEMOGA SEMAKIN MANTAP	100			
13	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat mudah dan cepat	100	93		
14	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	S1	swasta	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3 Secara keseluruhan sudah baik	81			
15	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	S1	P. UKKP	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4 mudah, cepat, ramah	94			
16	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	46-60	S1	pnis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 memberikan pelayanan publik yang	100			
17	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	S1	P. UKKP	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4 Baik Sekali pelayanan nya	92			
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMWKHP)	L	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat mudah dan sesuai	100	90		
19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMWKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4 Semuanya sudah cukup baik	97			
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMWKHP)	P	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Kualitas pelayanan sudah sangat baik	100			
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMWKHP)	P	<25	D3	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Pertahankan cepat dalam pelayanan.	75			
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMWKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4 dan memudahkan pelaku usaha	83			
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMWKHP)	P	25-45	D3	P. UKKP	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4 Sudah sangat sesuai	89			
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMWKHP)	P	25-45	D3	P. UKKP	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4 Sudah Sangat Baik	89			
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMWKHP)	P	25-45	D3	P. UKKP	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4 Sudah Baik Pelayanan nya	89			
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMWKHP)	L	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4 Sangat Baik Pelayanannya	89			
27	(PMMP)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 baik pertahankan	100	93		
28	(PMMP)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	46-60	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Pelayanan lebih ditingkatkan lagi	75			
29	(PMMP)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Semuanya sangat baik	100			
30	(PMMP)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4 3 maksimal dan prima dalam membantu	92			
31	(PMMP)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	S1	P. UKKP	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4 Sangat Baik Sekali	89			
32	(PMMP)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sudah sangat cepat responx	100			
JUMLAH NILAI PER-UNSUR																			
						122	120	118	117	121	113	119	118	119	SANGAT BAIK			92.62	
RATA-RATA PER-UNSUR						3.81	3.75	3.69	3.66	3.78	3.53	3.72	3.69	3.72					
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0.42	0.42	0.41	0.41	0.42	0.39	0.41	0.41	0.41					
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT																		92.62	

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 2025**



**Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan
Dan Perikanan Kendari
2026**

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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Kendari periode triwulan IV 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 IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	97,80	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,50	A
3	Waktu Penyelesaian	97,80	A
4	Biaya/Tarif	97,80	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,80	A
6	Kompetensi Pelaksana	97,80	A
7	Perilaku Pelaksana	98,50	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,80	A
9	Sarana dan Prasarana	99,30	A

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 2026)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	U6- Kompetensi	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan terkait pemahaman materi yang terkait dengan sertifikasi yang diterbitkan.		√		Tim Pelayanan Publik
2	U7 - Perilaku	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan; perlunya sikap ramah dan respon yang cepat kepada customer.		√		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 terkait pemahaman materi yang terkait dengan sertifikasi yang diterbitkan	Sudah	Melaksanakan rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan terkait pemahaman materi yang terkait dengan sertifikasi yang diterbitkan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
2	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan; perlunya sikap ramah dan respon yang cepat kepada customer.	Sudah	Melaksanakan rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan; perlunya sikap ramah dan respon yang cepat kepada customer.		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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	Sosialisasi luring kepada pegawai yang terkait dengan petugas pelayanan publik mengenai kompetensi / kesiapan petugas pelayanan	Melakukan rapat internal dengan beberapa pegawai petugas pelayanan terkait kompetensi / kesiapan petugas pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Kendari
2	Melakukan rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan; perlunya sikap ramah dan respon yang	Perlunya waktu yang intens / pengalaman dalam rangka melayani customer , sehingga kepribadian terkait	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Kendari

	cepat kepada customer.	perilaku dapat terbentuk dengan sendirinya			
--	------------------------	--	--	--	--



Kendari, 02 April 2026

Pt. Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan

Kasrila, S.St.Pi., M.Si

NIP.197705122002122001