LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TANJUNGPINANG
TRIWULAN I TAHUN 2025

BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN PERIKANAN

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

TAHUN 2025

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. 14
2. Hasil Pengolahan Data SKM 15
3. 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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Tanjungpinang 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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Tanjungpinang

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) Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Tanjungpinang 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/47 yang disebarkan 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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Tanjungpinang 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 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	7

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 153 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	64	42%
		Perempuan	89	58%
2	Usia	Dibawah 25	66	43%
		25-45	69	45%
		46-60	9	6%
		>60	9	6%
3	Pendidikan	SD	9	6%
		SMP	1	1%
		SMA	46	30%
		D3	4	3%
		S1	93	61%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	1%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	35	23%
		Pegawai Swasta	89	58%
		Wirausaha Non KKP	28	18%
		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	2	1%

		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	5	3%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	146	95%
		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%

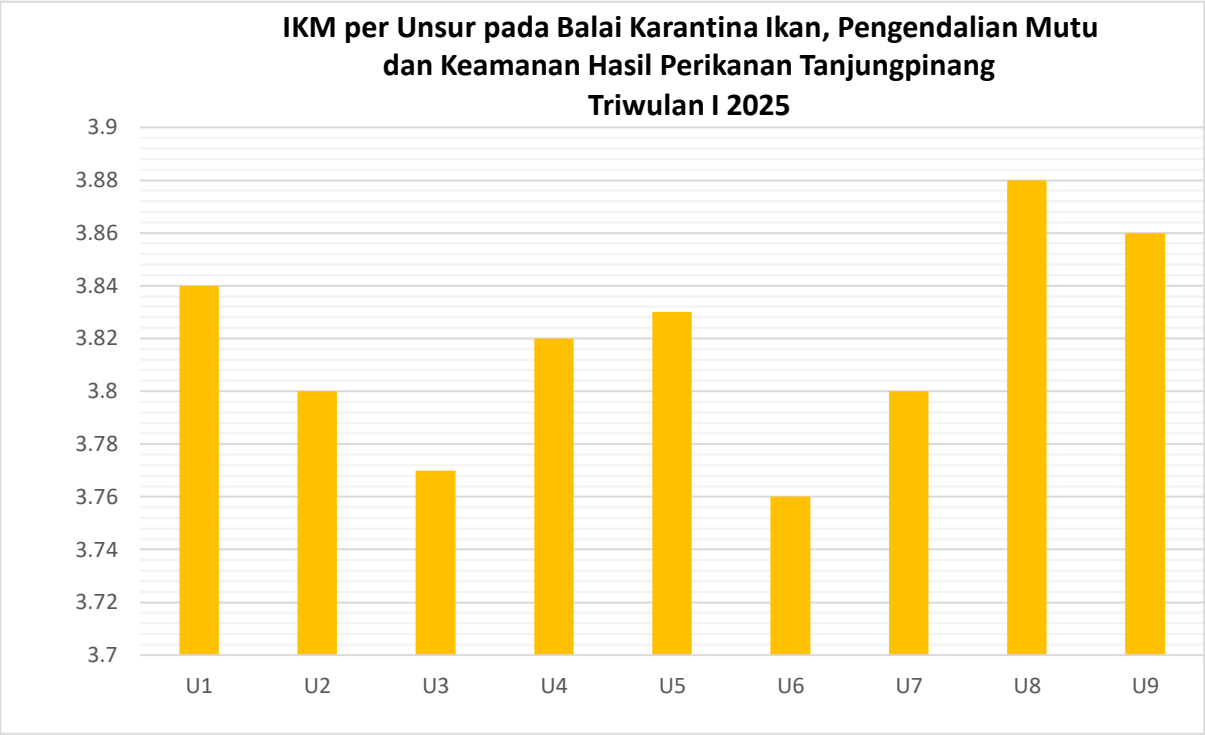
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	**3,84**	**3,80**	**3,77**	**3,82**	**3,83**	**3,76**	**3,80**	**3,88**	**3,86**
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**95,44 (A atau Sangat Baik)**								

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. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Kompetensi Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,76. Selanjutnya Waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,77 adalah nilai terendah kedua dan Sistem, mekanisme dan prosedur serta Perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3,80 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,88. Selanjutnya Sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,86 dan Persyaratan mendapatkan nilai yaitu 3,80.

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

- ‘’Petugas perlu mendapatkan TOT *(Training of Trainer)* Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan Publik’’.
- “Untuk proses sertifikasi diharapkan koneksi internet atau jaringan agar dapat dilakukan pengontrolan pada saat terjadinya kendala pada jaringan dan memberikan kompensasi kepada Pengguna Jasa atas keterlambatan penyelesaian sertifikat melalui penetapan SK Kompensansi”.
- “Sistem, mekanisme dan prosedur telah ditampilkan di ruang pelayanan dan pelayanan ditingkatkan lagi dengan melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik.

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.
- Persyaratan kelengkapan dokumen sertifikasi sudah ditampilkan di ruang pelayanan, namun pengguna jasa cenderung bertanya secara langsung kepada petugas pelayanan.

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.

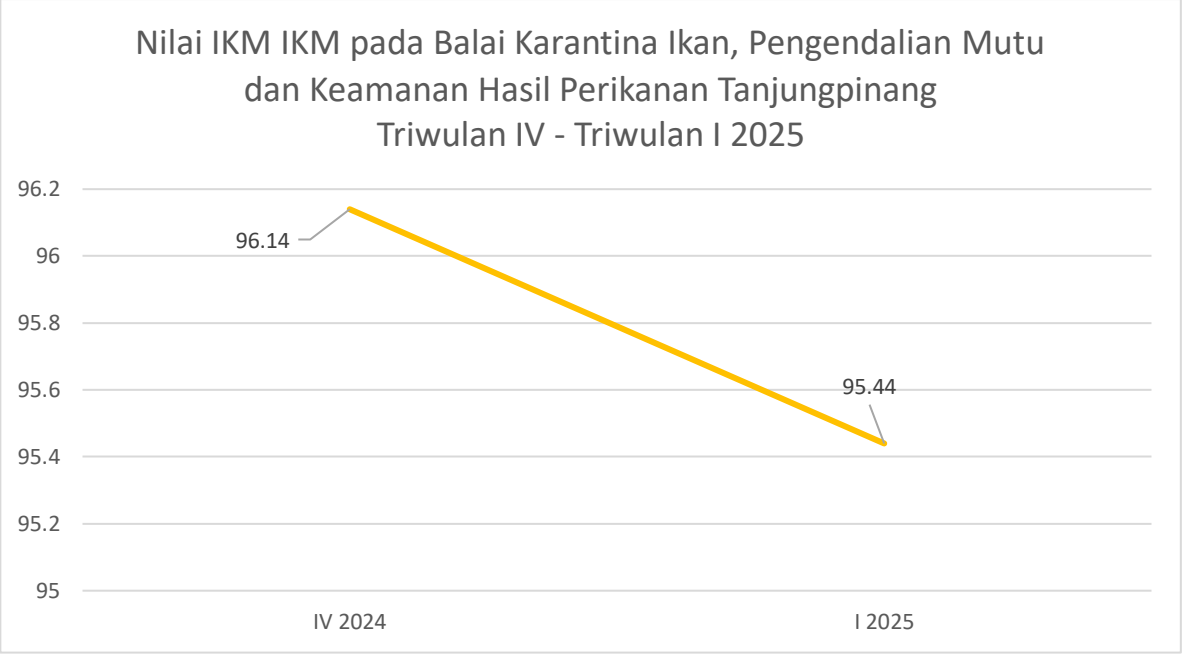
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui TOT *(Training of Trainer)* Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan Publik kepada Petugas Pelayanan pada Triwulan II Tahun 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2025)			Penanggung Jawab
			April	**Mei**	**Juni**	
1	**Kompetensi Pelayanan**	Melaksanakan TOT *(Training of Trainer)* Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan Publik		√		Tim Pelayanan Publik
2	**Waktu penyelesaian**	Untuk proses sertifikasi diharapkan koneksi internet atau jaringan agar dapat dilakukan pengontrolan pada saat terjadinya kendala pada jaringan dan memberikan kompensasi kepada		√		Tim Pelayanan Publik

		Pengguna Jasa atas keterlambatan penyelesaian sertifikat)				
3	**Sistem, mekanisme dan prosedur serta Perilaku pelaksana**	Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah serta meningkatkan pemahaman tentang regulasi dalam sistem mekanisme penerbitan sertifikat kepada petugas pelayanan		**√**		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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025 pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,44. Kemudian nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang menunjukkan Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi. Persyaratan kelengkapan dokumen sertifikasi sudah ditampilkan di ruang pelayanan, namun pengguna jasa cenderung bertanya secara langsung kepada petugas pelayanan. Kinerja penyelenggaraan pelayanan public pada triwulan I 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelayanan, Waktu penyelesaian dan Sistem mekanisme dan prosedur serta Perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana dan Persyaratan.

Tanjungpinang, 01 April 2025
Plt. Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TANJUNGPINANG
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA

Arrofik, S.Pi., M.H
NIP.19820321.200801.1.020

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diunit kerja BKIPM)

- ○ 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

https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/1138// 2/5

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 mengadu/tindak lanjut)?

- ◯ Sangat baik
- ◯ Baik
- ◯ Kurang baik
- ◯ Tidak baik

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

- ◯ Sangat baik
- ◯ Baik
- ◯ Kurang baik
- ◯ Tidak baik

Kesimpulan

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

Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

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

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BATAM
PERIODE TRIWULAN I 2025

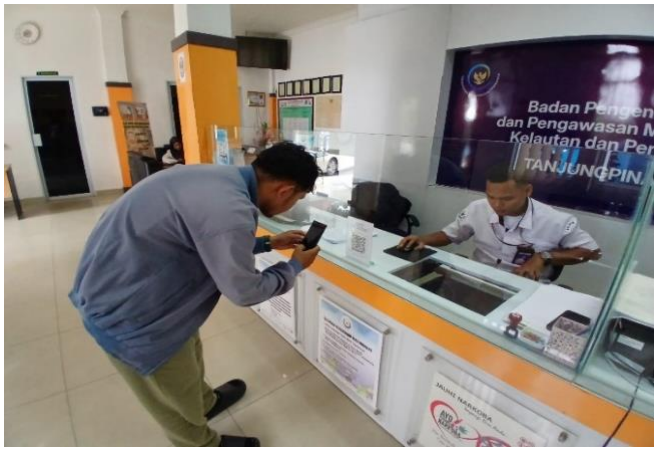
NO	JENIS LAYANAN	JENIS Kelamin	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NRR PER JENIS LAYANAN
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
2	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
4	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
5	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
6	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
7	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
8	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Laki-laki	>60	SD	Wirausaha	4	4	3	3	3	4	4	3	4	JAYA SELALU TERIMA KASIH	88,89	
9	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
10	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
11	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Laki-laki	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mempertahankan kinerja dan pelayanannya untuk kedepannya	100,00	
12	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
13	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
14	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Pertahankan dan tingkatkan lagi	80,56	
15	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Laki-laki	25-45	SMA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pertahankan dan tingkatkan lagi	80,56	
16	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Laki-laki	25-45	SMA	wirausaha	4	3	3	4	4	3	4	4	4	Pelayanan sudah bagus	91,67	
17	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
18	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
19	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Laki-laki	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mempertahankan kinerja dan pelayanan untuk kedepannya	100,00	
20	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
21	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Laki-laki	25-45	SMA	swasta	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Lebih di tingkatkan lagi	83,33	
22	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Perempuan	25-45	S1	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus semangat dan makin jaya	75,00	
23	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wila	Laki-laki	>60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang sangat baik	100,00	
24	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	S1	wirausaha	4	4	3	3	3	3	4	4	3	BKIPM JAYA SELALU	86,11	
25	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	>60	SD	wirausaha	4	4	3	3	3	3	4	4	4	BKIPM PELAYANAN TERBAIK	88,89	
26	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
27	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
28	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	S1	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Makin ditingkatkan pelayanan	75,00	
29	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	>60	SD	wirausaha	4	4	3	3	3	3	4	4	3	JAYA SELALU BKIPM	86,11	
30	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	swasta	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Lebih tingkatkan lagi	80,56	
31	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
32	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
33	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
34	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga makin ok	75,00	
35	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
36	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
37	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	S1	wirausaha	4	4	3	3	4	3	3	4	4	BKIPM SUKSES SELALU	88,89	
38	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
39	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
40	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
41	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Lebih tingkatkan lagi	77,78	
42	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	S1	wirausaha	4	4	3	3	3	3	4	3	4	BKIPM JAYA SELALU	86,11	
43	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	S1	wirausaha	4	4	3	3	3	3	4	4	4	BKIPM JAYA SELALU	88,89	
44	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
45	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	46-60	SD	wirausaha	3	3	3	3	4	3	4	3	4	SUKSES SELALU BKIPM	83,33	
46	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
47	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
48	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	46-60	SD	wirausaha	4	4	3	3	4	3	4	4	4	BKIPM SUKSES SELALU	91,67	
49	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
50	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	S1	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga semakin bagus lagi	75,00	
51	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	3	3	4	4	PELAYANAN SUDAH BAGUS	94,44	
52	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BAGUS DAN RAMAH	100,00	
53	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	3	4	4	TIDAK ADA KENDALA DALAM PELAYANAN	97,22	
54	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	wirausaha	4	3	4	4	4	3	3	4	4	PELAYANAN SUDAH BAGUS	91,67	
55	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
56	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
57	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
58	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
59	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	swasta	4	4	4	3	3	3	4	4	4	Sudah bagus sekali	91,67	
60	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
61	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
62	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
63	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
64	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
65	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
66	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	swasta	3	3	4	4	4	3	3	4	3	Pertahnakan dan tingkatkan lagi	86,11	
67	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
68	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
69	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
70	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
71	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	wirausaha	4	3	4	4	4	4	4	4	4	SUDAH BAGUS LAYANANNYA	97,22	
72	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	wirausaha	3	3	4	4	4	4	4	4	4	TIDAK ADA KENDALA	94,44	
73	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUDAH BAGUS PELAYANAN YANG DIBERIKAN	100,00	95,70
74	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	D3	wirausaha	4	3	3	3	4	3	3	4	4	TIDAK ADA KENDALA DALAM PELAYANAN	86,11	
75	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
76	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
77	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
78	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
79	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
80	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
81	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
82	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
83	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
84	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
85	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
86	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
87	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
88	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
89	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan kinerja yang baik nya	75,00	
90	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
91	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	D3	wirausaha	4	3	4	4	4	4	3	4	4	PELAYANAN TIDAK ADA KENDALA	94,44	
92	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
93	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
94	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
95	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
96	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
97	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
98	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
99	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TIDAK ADA KENDALA DALAM PELAYANAN	100,00	
100	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	D3	wirausaha	3	4	4	4	4	4	3	4	4	PELAYANAN SUDAH BAGUS	94,44	
101	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mempertahankan kinerja dan pelayanan untuk kedepannya	100,00	
102	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan kinerja yang baik nya	75,00	
103	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	swasta	4	3	4	4	3	3	3	4	3	Perthankan dan tingkatkan lagi	86,11	
104	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
105	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
106	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
107	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
108	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
109	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mempertahankan kinerja dan pelayanan untuk kedepannya	100,00	
110	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
111	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
112	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
113	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
114	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
115	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan kinerja yang baik nya	75,00	
116	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	SMA	wirausaha	4	3	3	4	4	3	3	4	4	PELAYAN SUDAH BAGUS	88,89	
117	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
118	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
119	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	wirausaha	4	3	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SUDAH BAGUS	97,22	
120	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga Lebih Baik	100,00	
121	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
122	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
123	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
124	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
125	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mempertahankan kinerja dan pelayanan untuk kedepannya	100,00	
126	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
127	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	wirausaha	3	4	3	4	3	3	4	4	4	SUDAH CUKUP BAGUS	88,89	
128	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	4	4	SUDAH BAGUS PELAYANAN DIBERIKAN	80,56	
129	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	3	3	3	3	4	4	TIDAK ADA KENDALA	88,89	
130	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	D3	wirausaha	3	3	3	4	4	3	3	3	3	PELAYAN SUDAH CUKUP BAIK	80,56	
131	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
132	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
133	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
134	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
135	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan kinerja yang baik nya	75,00	
136	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mempertahankan kinerja dan pelayanan untuk kedepannya	100,00	
137	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
138	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
139	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
140	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
141	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
142	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
143	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Perempuan	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SEMOGA LEBIH BAIK	100,00	
144	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat memuaskan	100,00	
145	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan kinerja yang baik nya	75,00	
146	wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia(Ekspor)	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertahankan kinerja yang baik nya	75,00	
147	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	Laki-laki	>60	SD	P.UKKP	3	4	3	4	4	4	3	3	4	Pelayan sangat bagus	88,89	
148	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	Laki-laki	>60	SD	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semoga menjadi lebih baik lagi	75,00	
149	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	Laki-laki	25-45	S1	wirausaha	4	4	3	3	4	3	4	4	4	BKIPM PINANG JAYA SELALU	91,67	87,22
150	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	Laki-laki	>60	SD	P.UKKP	4	3	4	4	4	3	4	4	4	JAYA SELALU SIAP MUTU	94,44	
151	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)	Laki-laki	>60	SMA	P.UKKP	4	3	3	3	3	4	4	4	3	sangat membantu kami sebagai orang awam	86,11	
152	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	Laki-laki	>60	SD	P.UKKP	4	4	3	3	4	4	4	4	4	PELAYANAN SIAP MUTU TERBAIK	94,44	97,22
153	**Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	Laki-laki	25-45	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik sekali	100,00	
	JUMLAH NILAI PER-UNSUR					588	581	577	585	586	575	582	593	590	**SANGAT BAIK**	95,44	
	RATA-RATA PER-UNSUR					3,84	3,80	3,77	3,82	3,83	3,76	3,80	3,88	3,86			
	NILAI INDEKS PER-UNSUR					0,43	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	0,43	0,43			
	NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					95,44											

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki - laki	64	42%
		Perempuan	89	58%
2	Usia	Dibawah 25	66	43%
		25-45	69	45%
		46-60	9	6%
		>60	9	6%
3	Pendidikan	SD	9	6%
		SMP	1	1%
		SMA	46	30%
		D3	4	3%
		S1	93	61%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	1%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	35	23%
		Pegawai Swasta	89	58%
		Wirausaha Non KKP	28	18%
		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	2	1%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	5	3%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	146	95%
		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	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	96,08	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	94,93	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	94,28	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	95,59	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	93,95	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	95,10	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	96,90	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	96,41	A	Sangat Baik

NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

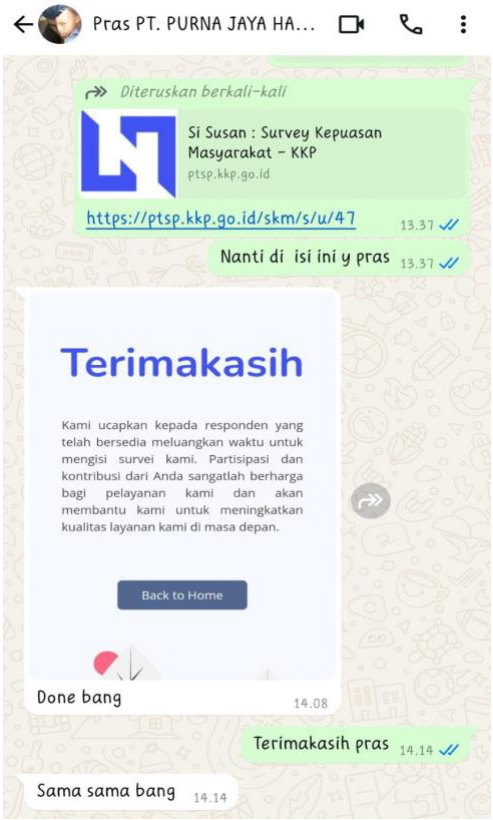
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Bg Arifin CV. Bandar Ka...
Si Susan : Survey Kepuasan Masyarakat - KKP
ptsp.kkp.go.id
https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/47 10.14
Assalammualaikum
Tolong untuk mengisi link ini y 10.14
Terimakasih
Kami ucapkan kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi survei kami. Partisipasi dan kontribusi dari Anda sangatlah berharga bagi pelayanan kami dan akan membantu kami untuk meningkatkan kualitas layanan kami di masa depan.
Back to Home
10.16
Sudah ye put 10.17
Terimakasih bg 🙏 10.17

Kk Aphink CV. Jasa Perik...
Sudah om 08.16
Makasih 08.16
Diteruskan berkali-kali
Si Susan : Survey Kepuasan Masyarakat - KKP
ptsp.kkp.go.id
https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/47 10.14
Assalammualaikum
Tolong untuk mengisi link ini y 10.14
Terimakasih
Kami ucapkan kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi survei kami. Partisipasi dan kontribusi dari Anda sangatlah berharga bagi pelayanan kami dan akan membantu kami untuk meningkatkan kualitas layanan kami di masa depan.
Back to Home
10.16
Terimakasih kk 🙏 10.17

Via PT. BIG
Hari ini
Pesan dan panggilan dienkripsi secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini, termasuk WhatsApp, yang dapat membaca atau mendengarkannya. Ketuk untuk info selengkapnya.
Terimakasih
Kami ucapkan kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi survei kami. Partisipasi dan kontribusi dari Anda sangatlah berharga bagi pelayanan kami dan akan membantu kami untuk meningkatkan kualitas layanan kami di masa depan.
Back to Home
13.26


Pras PT. PURNA JAYA HA...
Diteruskan berkali-kali
Si Susan : Survey Kepuasan Masyarakat - KKP
ptsp.kkp.go.id
https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/47 13.37
Nanti di isi ini y pras 13.37
Terimakasih
Kami ucapkan kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi survei kami. Partisipasi dan kontribusi dari Anda sangatlah berharga bagi pelayanan kami dan akan membantu kami untuk meningkatkan kualitas layanan kami di masa depan.
Back to Home
Done bang 14.08
Terimakasih pras 14.14
Sama sama bang 14.14

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

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan IV Tahun 2024

Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang

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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang 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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang 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	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	**95,12**	**A**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**94,92**	**A**
3	Waktu Penyelesaian	**95,53**	**A**
4	Biaya/Tarif	**96,34**	**A**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**96,14**	**A**
6	Kompetensi Pelaksana	**95,93**	**A**
7	Perilaku Pelaksana	**96,95**	**A**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**97,36**	**A**
9	Sarana dan Prasarana	**96,95**	**A**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur tidak perlu di tindaklanjuti namun perlu di tingkatkan lagi untuk semua unsur.

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang telah menindaklanjuti tidak perlu di tindaklanjuti namun perlu di tingkatkan lagi untuk semua unsur.

Tanjungpinang, 01 April 2025
Plt. Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang

Arrofik, S.Pi., M.H
NIP.19820321.200801.1.020