

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN JAMBI
TRIWULAN II 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. 15	
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 mengamalkan 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 Jambi 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 Jambi.

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 Jambi 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/41> 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 Jambi 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	Juni 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 Jambi periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Jambi dalam kurun waktu triwulan I tahun 2025 adalah sebanyak 31 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 28 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 41 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	32	78%
		Perempuan	9	22%
				0%
2	Usia	<25	0	0%
		25-45	11	27%
		46-60	26	63%
		>60	4	10%
				0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	25	61%
		D3	1	2%
		S1	15	37%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
				0%
4	Pekerjaan	ASN	2	5%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	30	73%
		Pegawai Swasta	3	7%
		Wirausaha Non KKP	6	15%
		Pelajar/Mahasiswa	0	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	1	2%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	6	15%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	16	39%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	7	17%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	8	20%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	3	7%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

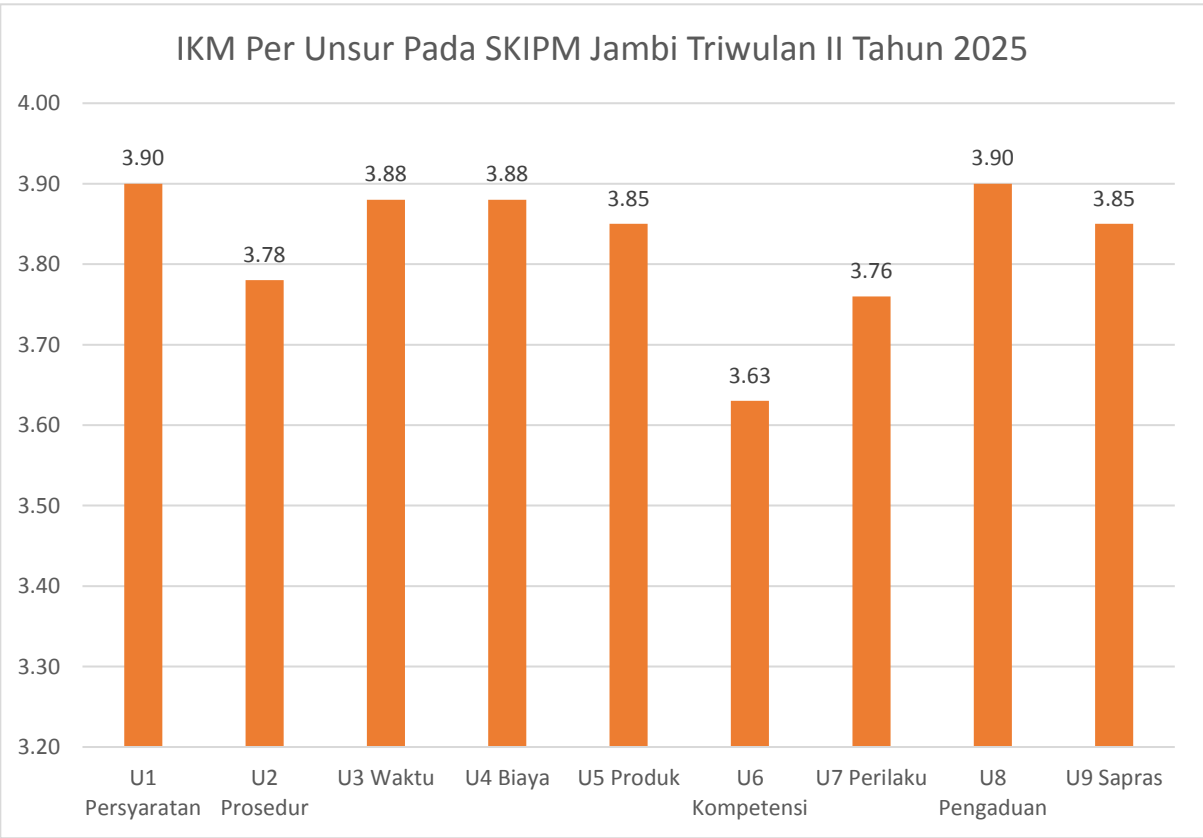
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,90	3,78	3,88	3,88	3,85	3,63	3,76	3,90	3,85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,66 (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 3,63. Selanjutnya Perilaku mendapatkan nilai 3,76 adalah nilai terendah kedua dan Kemudahan Prosedur yang mendapatkan nilai 3,78 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,90. Selanjutnya Layanan Konsultasi dan Pengaduan mendapatkan nilai 3,90 dan Kesesuaian Jangkauan Waktu mendapatkan nilai yaitu 3,88.

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

- “Aplikasi sedikit lambat”
- “Kadang terkendala sinyal yang kurang kuat”
- “Sangat mudah untuk digunakan dan menambah wawasan saya”

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik.
- Perilaku petugas pelayanan terutama perihal keramahan perlu ditingkatkan lagi karena pengguna jasa cenderung bertanya secara langsung kepada petugas pelayanan.
- Kemudahan prosedur pelayanan masih dirasakan sedikit sulit oleh pelaku usaha. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

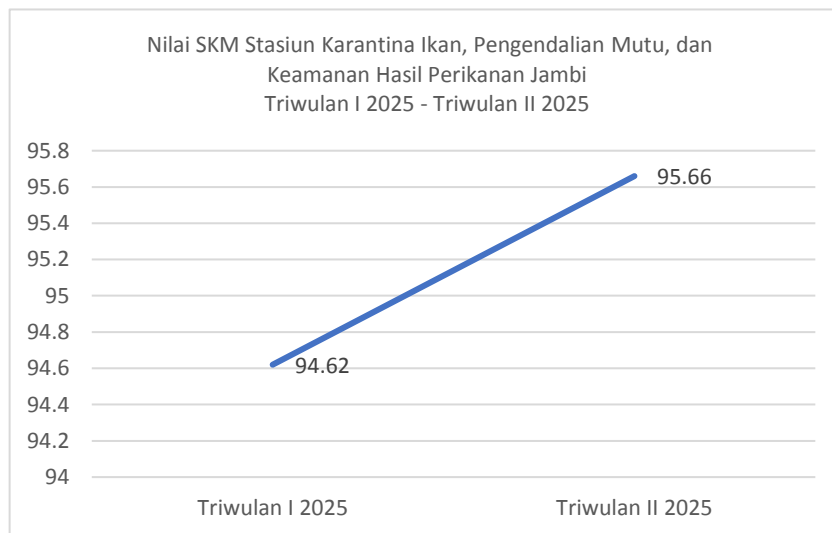
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 15 September 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Ags	Sept	
1	Kompetensi Pelayanan	Pelatihan Pelayanan Publik			√	Tim Pelayanan Publik
2	Perilaku	Breafing terkait etika budaya pelayanan prima (5S)	√			Tim Pelayanan Publik
3	Kemudahan Prosedur	Sosialisasi secara langsung ketika melakukan kunjungan lapangan atau pengguna jasa datang ke kantor		√		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 Jambi 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 Jambi

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 Jambi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,66. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Jambi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I 2025 hingga triwulan II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelayanan, Perilaku dan Kemudahan Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Persyaratan Layanan, Layanan Konsultasi dan Pengaduan, serta Kesesuaian Jangkauan Waktu.

Jambi, 03 Juli 2025

Kepala Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu,
dan Keamanan hasil Perikanan Jambi



Piyan Gustaffiana, S.St.Pi, M.Pi, MH
NIP 19780824 200502 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layanan

Pilih Layanan

☐ Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)

☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)

☐ Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

☐ Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengaluan

☐ Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pemberihan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuelan 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

☐ Perorangan

☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

☐ Pria/Laki-laki

☐ Wanita/Perempuan

Usia

☐ < 25 Tahun

☐ 25 s/d 45 Tahun

☐ 46 s/d 60 Tahun

☐ > 60 Tahun

Pendidikan

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan

☐ ASN

☐ TNI/Polri

☐ Pelaku Usaha KKP

☐ Pegawai Swasta

☐ Wirasaha Non KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Pilih berdasarkan hukum/genesis dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMT/HACCP yang tersedia di sisi server BOPN)

☐ 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 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)

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Kurang Baik

☐ Tidak Baik

Kritik dan Saran

*J Harus diisi minimal 3 kata

Submit form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

2. Hasil Pengolahan Data SKM

**Tabel Perhitungan Data Survey Kepuasan Masyarakat
BPPMHKP JAMBI
PERIODE II TAHUN 2025**

No	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Nilai	Nilai Per Jenis Layanan
1	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	P	25-45	S1	pns	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Aplikasi memudahkan komunikasi	75.00	75
2	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	P	L	>60	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih pelayanan yang diberikan	75.00	
3	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	P	L	46-60	S1	P.UKPP	4	3	4	4	4	3	3	4	3	Terimakasih atas pelayanan	88.89	
4	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	P	L	>60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Terimakasih selalu melayani masyarakat perikanan	94.44	94.79
5	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	P	P	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4		100.00	
6	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap menjadi terpandu dan terbaik	100.00	
7	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya senang sekali pelayanannya	100.00	
8	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus Sekali Pelayanannya	100.00	
9	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus Sekali Pelayanannya	100.00	
10	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	P	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	3	3	3	4	3	4	4	Tetap menjadi yang terbaik untuk patin kita jambi	88.89	96.03
11	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap menjadi terpandu dan perikanan yang abadi	100.00	
12	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	P	L	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	100.00	
13	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	P	P	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat menjadi terpandu dan terbaik di bppmhkp Jambi	100.00	
14	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	P	L	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Terimakasih informasinya ya	94.44	
15	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	P	L	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Terimakasih selalu memberikan yang terbaik	94.44	
16	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	P	L	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Terimakasih atas informasinya	94.44	90.74
17	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	P	P	25-45	D3	pns	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Aplikasi sedikit lambat	72.22	
18	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	P	P	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu sekali	100.00	
19	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Samgat membantu sekali	100.00	
20	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	100.00	
21	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	100.00	
22	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu sekali	100.00	98.44
23	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	100.00	
24	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu sekali	100.00	
25	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu selai	100.00	
26	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	100.00	
27	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	P	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap dan sejahtera untuk bppmhkp	100.00	
28	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	>60	SMA	P.UKPP	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Terimakasih selalu melayani	94.44	98.44
29	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	P	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap dan sejahtera untuk bppmhkp Jambi	100.00	
30	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	>60	SMA	P.UKPP	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Selalu baik dalam pelayanan	94.44	
31	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	P	46-60	S1	P.UKPP	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Terimakasih pelayanan yang sangat baik	94.44	94.91
32	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	P	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap menjadi terpandu dan terbaik	100.00	
33	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Terimakasih badan mutu	94.44	
34	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Mantap dan melayani yang terbaik	97.22	
35	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap dan melayani	100.00	
36	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	L	25-45	S1	P.UKPP	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Kadang terkendala sinyal yang kurang kuat	72.22	
37	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu sekali	100.00	94.91
38	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu sekali	100.00	
39	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya bagus sekali	100.00	
40	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus sekali pelayanannya	100.00	
41	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sangat membantu sukses	97.22	
Jumlah Nilai Per Unsur							160	155	159	159	158	149	154	160	158	SANGAT BAIK	95.66	
Rata-rata Per Unsur							3.90	3.78	3.88	3.88	3.85	3.63	3.76	3.90	3.85			
Nilai Indeks Per Unsur							0.43	0.42	0.43	0.43	0.43	0.40	0.42	0.43	0.43			
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat							95.66											

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	32	78%
		Perempuan	9	22%
2	Usia	<25	0	0%
		25-45	11	27%
		46-60	26	63%
		>60	4	10%
			0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	25	61%
		D3	1	2%
		S1	15	37%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	2	5%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	30	73%
		Pegawai Swasta	3	7%
		Wirasaha Non KKP	6	15%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
			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	1	2%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	6	15%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	16	39%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	7	17%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	8	20%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	3	7%
		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
1	Persyaratan	97.56	A	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	94.51	A	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	96.95	A	Sangat Baik
4	Biaya/ tarif	96.95	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	96.34	A	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	90.85	B	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	93.90	A	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	97.56	A	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	96.34	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



