

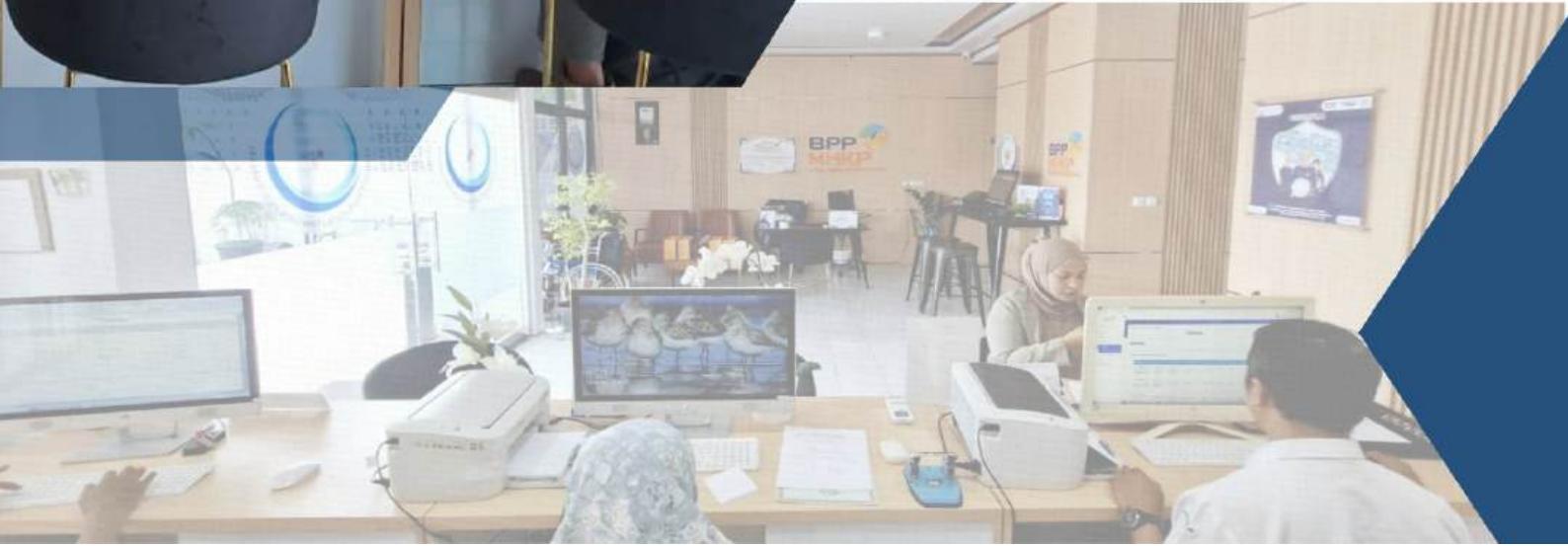


# LAPORAN SKM BPPMHKP CIREBON

TRIWULAN III TAHUN 2025



20  
25



LAPORAN

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



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

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1    Pelaksana SKM .....	4
2.2    Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5    Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1    Jumlah Responden SKM .....	7
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>10</b>
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3    Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V.....</b>	<b>14</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>15</b>
1.    Kuisisioner Online.....	15
2.    Hasil Pengolahan Data SKM .....	16
3.    Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	29
4.    Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya .....	30

## **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 Cirebon 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 Cirebon

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 Cirebon 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/65> yang disebarluaskan 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 Cirebon 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	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 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 Cirebon periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan III tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon dalam kurun waktu triwulan II tahun 2025 adalah sebanyak 65 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 56 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 91 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	18	20%
		Perempuan	73	80%
2	Usia	<25	11	12%
		25-45	69	76%
		46-60	11	12%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	13	14%
		D3	9	10%
		S1	68	75%
		S2	0	0%
		S3	1	1%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	6	7%
		Pegawai Swasta	81	89%
		Wirausaha Non KKP	2	2%
		Pelajar/Mahasiswa	2	2%
5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	3	3%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	1	1%

		Sertifikat Cara Distrisbusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pemberian Ikan Yang Baik (CPIB)	1	1%
		Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	4	4%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	70	78%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	12	13%

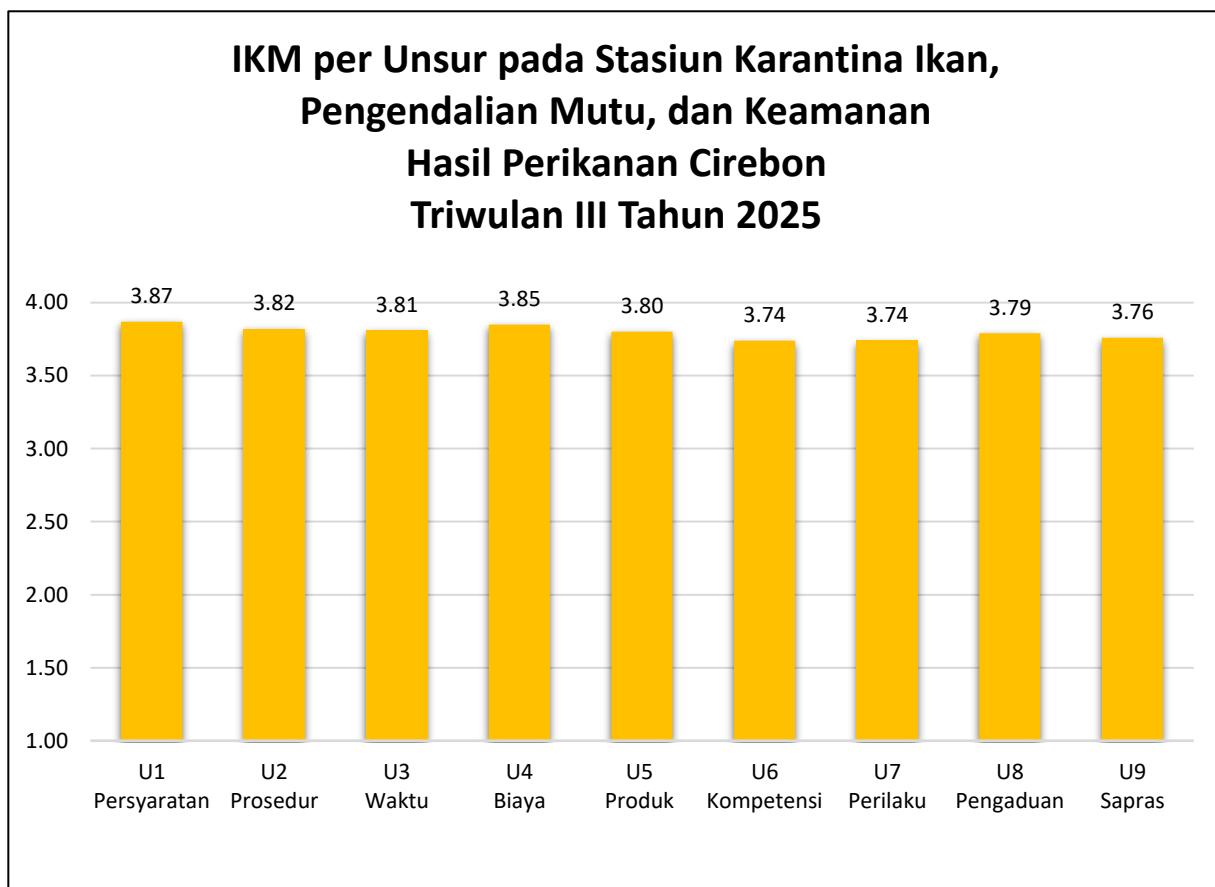
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,87	3,82	3,81	3,85	3,80	3,74	3,74	3,79	3,76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,93 (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 3,74. Selanjutnya perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,74 adalah nilai terendah kedua dan sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,76 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan layanan dengan nilai 3,87, nilai tertinggi kedua yaitu biaya/tarif layanan dengan nilai 3,85, dan nilai tertinggi ketiga yaitu prosedur layanan dengan nilai 3,82.

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 :

- Pada unsur layanan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) terdapat kritik saran *“Harus lebih baik”*.
- Pada unsur layanan Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) terdapat kritik saran *“Tetap di jalur yang selama ini berjalan”*. Pada layanan ini juga terdapat harapan dari pengguna layanan dengan menuliskan *“semoga pelayanan lebih baik lagi”*.
- Pada unsur layanan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB) terdapat harapan berupa *“Pelayanan yang telah dilaksanakan perlu dipertahankan dan ditingkatkan supaya tetap prima”*.
- Terdapat 4 responden yang tidak memberikan kritik saran yang berasal dari dua unsur yaitu layanan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) dan unsur layanan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP).

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

- Terdapat kendala yang dirasakan oleh salah satu pengguna layanan dalam penerbitan SMKHP yaitu aplikasi siapmutu belum mengakomodir penulisan nama Pelabuhan pemberangkatan container secara detail sehingga pada saat penerbitan SMKHP format B (China) diminta oleh buyer melampirkan surat keterangan nama Pelabuhan (pada SMKHP tertulis Pelabuhan JAKARTA, INDONESIA sedangkan kebutuhan eksportir pada penulisan Pelabuhan yaitu TANJUNG PRIOK).
- Pada layanan pengajuan penerbitan SKP terdapat surat keterangan pembinaan (rekomendasi) yang diterbitkan oleh Dinas Perikanan propinsi sehingga tahapan penerbitan SKP tidak dapat dilanjutkan apabila surat rekomendasi dari Dinas Perikanan belum terbit, hal ini mengakibatkan proses penerbitan SKP membutuhkan waktu yang cukup lama.
- Keterbatasan anggaran dalam pemenuhan standar sarana dan prasarana unit layanan secara lengkap
- Pengguna layanan yang tidak memberikan feedback kritik saran dimungkinkan karena telah sesuai dalam menerima layanan.

#### **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. 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 III 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agus	Sept	
1	<b>Kompetensi Pelayanan</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU, dsb)	✓			Tim Pelayanan Publik
2	<b>Perilaku petugas pelayanan</b>	Internalisasi dan refresment prosedur pelayanan dalam rangka peningkatan performa petugas pelayanan			✓	Tim Pelayanan Publik
3	<b>Sarana prasarana pelayanan dan unit</b>	Melakukan pembenahan sarana prasarana pelayanan dan menyusun program revitalisasi ruang 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 Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon dapat dilihat melalui grafik berikut :

### Nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon Triwulan II 2025 - Triwulan III 2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan nilai SKM dengan kategori yang sama yaitu sangat memuaskan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan II 2025 hingga triwulan III 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon. Tren peningkatan nilai SKM ini menunjukkan animo Masyarakat yang memberikan respon positif sehingga dapat menjadi motivasi untuk lebih giat lagi dalam meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat terutama kepada pengguna layanan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan III mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,93. Kemudian nilai Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan II 2025 hingga triwulan III 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelayanan, perilaku petugas pelayanan dan sarana prasarana tempat layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yakni persyaratan layanan, biaya/tarif layanan dan prosedur layanan.

Cirebon, 8 Oktober 2025

**Kepala Stasiun Karantina Ikan,  
Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil**



R. Rudi Barmara, S.Pi, M.P  
NIP. 19690414 19920 31 005

## LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Online

**Direktorat Jenderal Pendidikan dan Kebudayaan**

**Survei Kepuasan Pelanggan**

**Survei Kepuasan Pelanggan** dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan dan Kebudayaan (Dikbud) terhadap seluruh pelanggan yang pernah mendapatkan layanan di lingkungan Dikbud. Survei ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan memperbaiki layanan di masa mendatang.

**Survei Kepuasan Pelanggan** ini dilaksanakan pada **19 Februari 2022** pada pukul **13:19**.

**Data Responden**

Waktu Survey: **19-Feb-2022 13:19**

Nama:

Jenis Kelamin:  Perempuan  Laki-laki

Jenis Kelamin/Gender:  Perempuan  Laki-laki

Usia:  < 25 Tahun  25-40 Tahun  40-60 Tahun  > 60 Tahun

Pendidikan:  SD  S1  S2  S3  D3

Pekerjaan:  ASN  Pegawai Swasta  Tenaga Kependidikan  Wirausaha Non KEP  Pelajar / Mahasiswa  Tidak Bekerja

**Pertanyaan**

1. Bagaimana perilaku Bapak/Ibu tentang **ketersusunan persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diketahui?

Bapak/Ibu memberikan jawaban dengan memerlukan persyaratan persetujuan tertulis ketika mendapat layanan?

Sangat sesuai  Sesuai  Kurang sesuai  Tidak sesuai

2. Bagaimana perilaku Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang diberikan untuk mendapatkan layanan?

Sangat mudah  Mudah  Kurang mudah  Tidak mudah

3. Bagaimana perilaku Bapak/Ibu mengenai **kesiaduan jangka waktu pelayanan** pelayanan dengan yang diketahui?

Sangat sesuai  Sesuai  Kurang sesuai  Tidak sesuai

4. Bagaimana perilaku Bapak/Ibu mengenai **keabsahan bila** pelayanan yang diberikan dengan yang diketahui?

Sangat sesuai  Sesuai  Kurang sesuai  Tidak sesuai

5. Bagaimana perilaku Bapak/Ibu tentang **kewisualan produk/pelayanan** antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

Sangat sesuai  Sesuai  Kurang sesuai  Tidak sesuai

6. Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, ketikan, 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 pelayanan?

Sangat mudah  Mudah  Kurang mudah  Tidak mudah

8. Bagaimana perilaku Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia dalam pelayanan diketahui?

Sangat baik  Baik  Kurang baik  Tidak baik

9. Bagaimana perilaku Bapak/Ibu tentang **kualitas informasi** dari aplikasi sistem pelayanan?

Sangat baik  Baik  Kurang baik  Tidak baik

**Kesimpulan**

Anda yang telah memberikan pelayanan secara prima (Jujup, Kotorang Boleh dan Pernyampiran)

**Untuk Lanjutkan**  Harus diisi minimal 3 kata.

**Selanjutnya**

## 2. Hasil Pengolahan data SKM

**TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**STASIUN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN CIREBON**  
**PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2025**

No	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Layanan									Kritik Saran	Nilai Perjenis Layanan	NRR Perjenis Layanan
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	95.36
2	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin baik	100.00	
3	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat amat baik	100.00	
4	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan penerbitan SMKHP sudah sangat baik. Mohon dipertahankan. Terima kasih	75.00	
5	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada .	75.00	
6	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SMA	swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Puas dengan pelayanannya	80.56	
8	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
9	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan oke sekali	100.00	

10	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
11	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan dilakukan sangat maksimal	100.00	
12	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	Penerbitan SMKHP sudah sangat baik. Mohon dipertahankan. Terima kasih.	75.00	
13	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin baik	100.00	
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	Sangat puas dengan pelayanannya	88.89	
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100.00	
17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100.00	
19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SMA	swasta	4	4	3	4	3	3	3	3	Pertahankan terus pelayanannya	83.33	
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SMA	swasta	4	3	4	4	3	3	3	3	Lebih di tingkatkan lagi	83.33	
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	

25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	3	3	3	3	4	sangat puas dengan pelayanannya	88.89	
28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan penerbitan hc sudah sangat baik mohon dipertahankan	75.00	
29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
30	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik, bersih, nyaman	100.00	
31	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik sekali	100.00	
32	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas sangat ramah	100.00	
33	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin jaya dan maju	100.00	
34	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SMA	swasta	3	3	4	4	4	3	3	4	3	Pertahankan terus untuk pelayanannya	86.11	
35	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
36	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
37	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik, petugasnya ramah dalam pelayanan.	100.00	
38	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Keep it up	100.00	
39	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat oke	100.00	

40	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan smkhp sangat baik dan pelayanan sangat maksimal	100.00	
41	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sanvat baik sekali	100.00	
42	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada. .	75.00	
43	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
44	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Keep it up	100.00	
45	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	3	3	3	4	3	Puas walaupun hari libur tetap di layani	88.89	
46	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
47	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SMA	swasta	4	3	3	4	4	3	3	3	4	Harus lebih baik	86.11	
48	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat maksimal	100.00	
49	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
50	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	swasta	4	4	3	4	4	3	4	4	3	Luar biasa sekali	91.67	
51	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pertahsnkan terus pelayanannya	97.22	
52	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
53	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan penerbitan hc mutu sudah sangat baik. Mohon dipertahankan. Terima kasih	75.00	

54	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Good job	100.00	
55	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan penerbitan smkhp sangat baik dan maksimal	100.00	
56	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada. .	75.00	
57	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
58	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang diberikan sangat maksimal	100.00	
59	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu sekali	100.00	
60	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang diberikan sangat baik dan maksimal	100.00	
61	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
62	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terima kasih pelayanan ya	100.00	
63	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan samgat baik	100.00	
64	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan penerbitan sertifikat mutu sangat baik. Mohon dipertahankan. Terima kasih.	75.00	
65	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100.00	
66	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik dan mudah	100.00	
67	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sangat baik	100.00	

68	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin baik kedepannya.	100.00	
69	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Keep it up	100.00	
70	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Good job	100.00	
71	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	D3	swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	3	Petugas pelayanan sangat baik dalam memberikan informasi	86.11	84.03
72	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	25-45	S1	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cepat dan mudah	75.00	
73	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	25-45	S3	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	belum ada saran	75.00	
74	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan pelayanan prima	100.00	
75	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sertifikasi HACCP sangat memuaskan	100.00	94.44
76	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terima kasih atas pelayanan ya sangat baik sekali	100.00	
77	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terima kasih atas pelayanan ya	100.00	
78	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ramah, edukatif dan pengayom	100.00	
79	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terimakasih atas bimbingannya	100.00	
80	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Tetap di jalur yang selama ini berjalan.	91.67	

81	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kompeten mantap sekali	75.00	
82	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terima kasih atas pelayanan ya	100.00	
83	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	SMA	P.UKKP	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Pelayanan cepat dan ramah	80.56	
84	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Oke bisa di lanjut	100.00	
85	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Keep it up	100.00	
86	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	3	3	4	3	3	3	semoga pelayanan lebih baik lagi	86.11	
87	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik jelas cepat	100.00	100.00
88	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	<25	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus dan baik	100.00	
89	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus, mudah, ramah	100.00	
90	Sertifikat Cara Pemberian Ikan Yang Baik (CPIB)	P	25-45	S1	swasta	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Petugas sangat responsif dan membantu. Agar ke depannya dapat selalu seperti itu	94.44	94.44
91	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	perlu dipertahankan dan ditingkatkan supaya tetap prima.	100.00	100.00
Jumlah Nilai per Unsur						352	348	347	350	346	340	340	345	342	SANGAT BAIK	94.93	
Rata-rata per unsur						3.87	3.82	3.81	3.85	3.80	3.74	3.74	3.79	3.76			
Nilai Indeks Per unsur						0.43	0.42	0.42	0.43	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42			
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat						94.93											

### Indikator Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	14	22%
		Perempuan	50	78%
2	Usia	Dibawah 25	12	19%
		25-45	45	70%
		46-60	7	11%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	2%
		SMA	7	11%
		D3	6	9%
		S1	50	78%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	5	8%
		Pegawai Swasta	57	89%
		Wirausaha Non KKP	2	3%
		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)	7	11%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	4	6%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	47	73%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	3	5%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	1	2%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pemberian Ikan Yang Baik	2	3%
		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%

Indeks konversi nilai IKM

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat		
		Indeks konversi	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	96.70	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekamisme dan Prosedur	95.60	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	95.33	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	96.15	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	95.05	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	93.41	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	93.41	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94.78	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	93.96	A	Sangat Baik
<b>NILAI IKM</b>		<b>94.93</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Nilai Interval Konversi IKM

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

Nilai Unsur Layanan

	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.87	3.82	3.81	3.85	3.80	3.74	3.74	3.79	3.76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	<b>94.93 (A atau Sangat Baik)</b>								

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu,  
dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon  
Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu  
Hasil Kelautan dan Perikanan  
2025**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon periode triwulan II 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 II Tahun 2025**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	<b>91.50</b>	<b>A</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>91.41</b>	<b>A</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>91.58</b>	<b>A</b>
4	Biaya/Tarif	<b>91.76</b>	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>91.58</b>	<b>A</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>90.81</b>	<b>A</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>95.57</b>	<b>A</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>95.66</b>	<b>A</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>91.50</b>	<b>A</b>

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk

memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	Sept	
1	U6 Kompetensi Pelayanan	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)			✓	Tim Pelayanan Publik
2	U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan	Sosialisasi serta publikasi mekanisme dan prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	✓			Tim Pelayanan Publik
3	U3 Waktu Penyelesaian	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		✓		Tim Pelayanan Publik

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)	Sudah	Melakukan Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)		<p>1. Gangguan jaringan internet</p> <p>2. Keterbatasan akses beberapa item perubahan pada aplikasi siapmutu</p>
2	Sosialisasi serta publikasi mekanisme dan prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Sudah	Melakukan sosialisasi dan publikasi prosedur layanan melalui media cetak banner dan media elektronik (IG, FB, dan X)		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

3	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Sudah	Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak banner dan media elektronik (IG, FB, dan X)		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
---	---	-------	--	---	-------------------------------------

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 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	Internalisasi petugas pelayanan serta melakukan sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Petugas pelayanan dan Pengguna jasa Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon
2	Sosialisasi serta Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait persyaratan layanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon

3	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait perosedur layanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Cirebon
---	---	---	----------	----------------------	---

Cirebon, 8 Oktober 2025

Kepala Stasiun Karantina Ikan,  
Pengendalian Mutu, dan Keamanan  
Hasil Perikanan Cirebon



R. Rudi Barmara, S.Pi, M.P  
NIP. 19690414 19920 31 005