LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN MERAUKE
TRIWULAN III TAHUN 2026
(PERIODE JULI – SEPTEMBER 2026)

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **i**
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 10
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V **13**
KESIMPULAN **13**
LAMPIRAN **14**
1. Kuisioner Online 14
2. Hasil Pengolahan Data SKM 15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya 18

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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/72 (Diisi sesuai link kuesioner SKM UPP BPPMHKP) 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 Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke 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	Juni 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan II tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke dalam kurun waktu triwulan III tahun 2026 adalah sebanyak 18 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 11 orang.

TEBEL KREJCIE AND MORGAN

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

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 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	15	94%
		Perempuan	3	19%
2	Usia	<25	4	25%
		25-45	9	56%
		46-60	5	31%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	2	8%
		SMA	2	13%
		D3	1	4%
		S1	5	31%
		S2	1	4%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	1	4%
		Pelaku Usaha KKP	3	19%
		Pegawai Swasta	3	19%
		Wirausaha Non KKP	4	16%
		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	13%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	2	200%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	1	6%

	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	5	31%
	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)

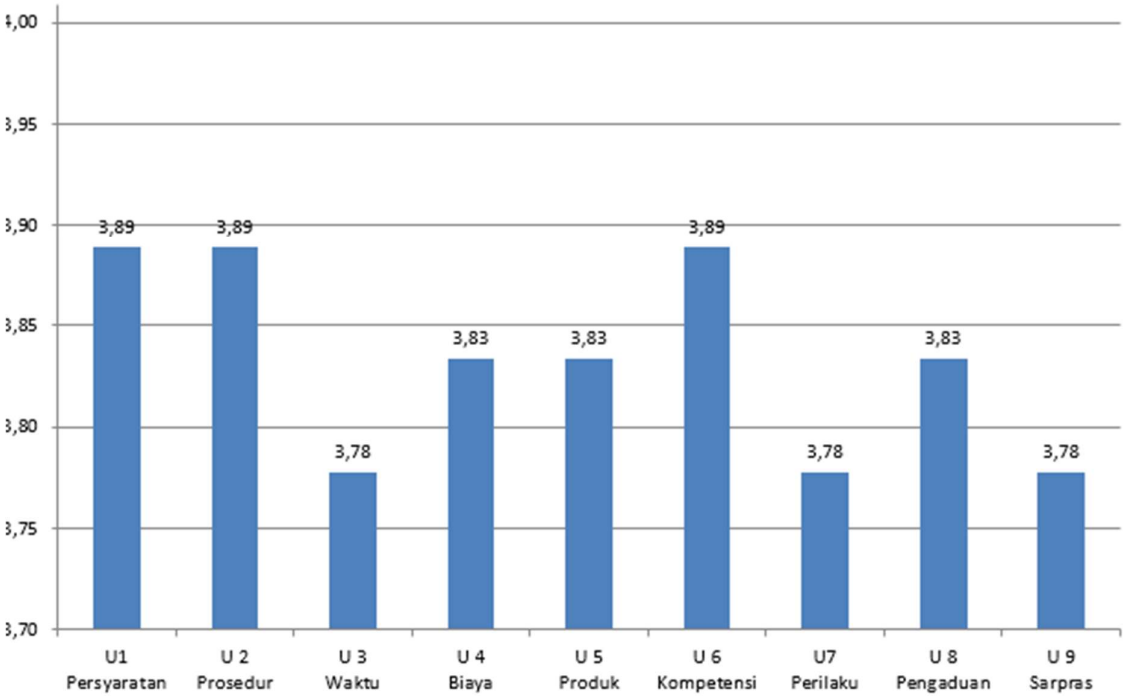
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	**3,89**	**3,89**	**3,78**	**3,83**	**3,83**	**3,89**	**3,78**	**3,83**	**3,78**
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**95,83 (A atau Sangat Baik)**								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM per Unsur pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke
Triwulan III Tahun 2026



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Semua unsur layanan atau sembilan unsur mendapatkan nilai tinggi yang didapatkan yakni Persyaratan (U1), Prosedur (U2), Waktu (U3), dan Perilaku (U7) yaitu memperoleh nilai 3,89, sedangkan nilai 3,83 yakni : Biaya (U4), Kompetensi (U6), Pengaduan (U8) dan Sarpras (U9), nilai 3.78 dari unsur yakni: Produk (U5).

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 :

- Pelayanan yang diberikan sudah sangatlah baik,
- Layanan yang diberikan kepada pelaku usaha sudah bisa dipahami dan dimengerti sehingga memudahkan petugas kami dalam melakukan pelayanan,
- Kedepannya tim inspeksi/inspektur mutu akan melihat secara baik dan detail dalam memberikan penilaian sehingga temuan-temuan yang diberikan untuk UPI dapat diterima oleh pelaku usaha perikanan dan mudah untuk diselesaikan/ditindak lanjuti.
- PETUGAS BPPMHKP MERAUKE SANGAT BAIK PELAYANANNYA, CEPAT, MANTAP dan OKE.

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.

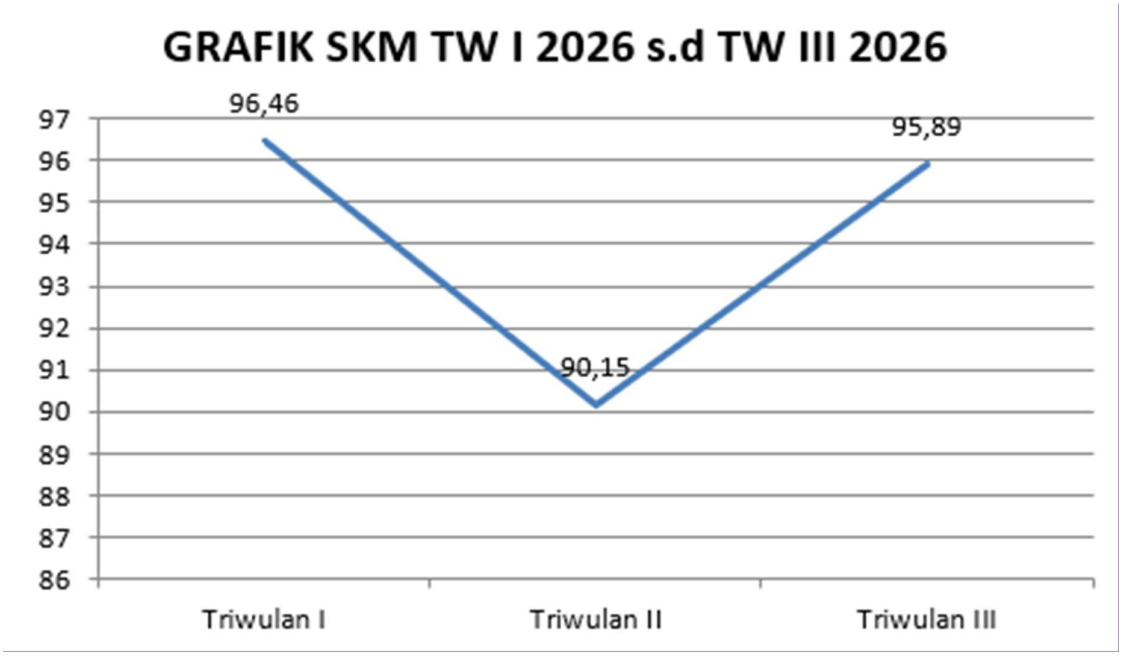
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal **Bulan Maret 2026**. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek

(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 2026)			Penanggung Jawab
			Juli	**Agustus**	**September**	
1	**Persyaratan**	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)		**√**		Tim Pelayanan Publik
2	**Biaya**	Publikasi PNBP tarif dan biaya layanan melalui media elektronik (media sosial, grup WA, dsb).	**√**			Tim Pelayanan Publik
3.	**Prilaku Pelaksana**	Menyapa setiap pengguna jasa dengan sikap yang santun dan berwibawa serta tersenyum			**√**	Tim Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan Grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat penurunan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan I 2026 hingga triwulan III 2026 pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tiga periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, Triwulan II mulai April hingga Juni dan Triwulan III mulai Juli hingga September dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,83. Kemudian nilai SKM Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke menunjukkan adanya Penurunan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I 2026 yaitu 96,46 hingga triwulan II 2026 yaitu 90,15.
- Semua unsur layanan dengan mendapatkan nilai tertinggi yakni 3,89 hingga 3,78 yaitu Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Waktu (U3) Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5), Kompetensi Pelayanan (U6), Perilaku Pelaksana (U7),dan Pengaduan (U8), dan Sarana Prasaran (U9).

Merauke, 05 Oktober 2026

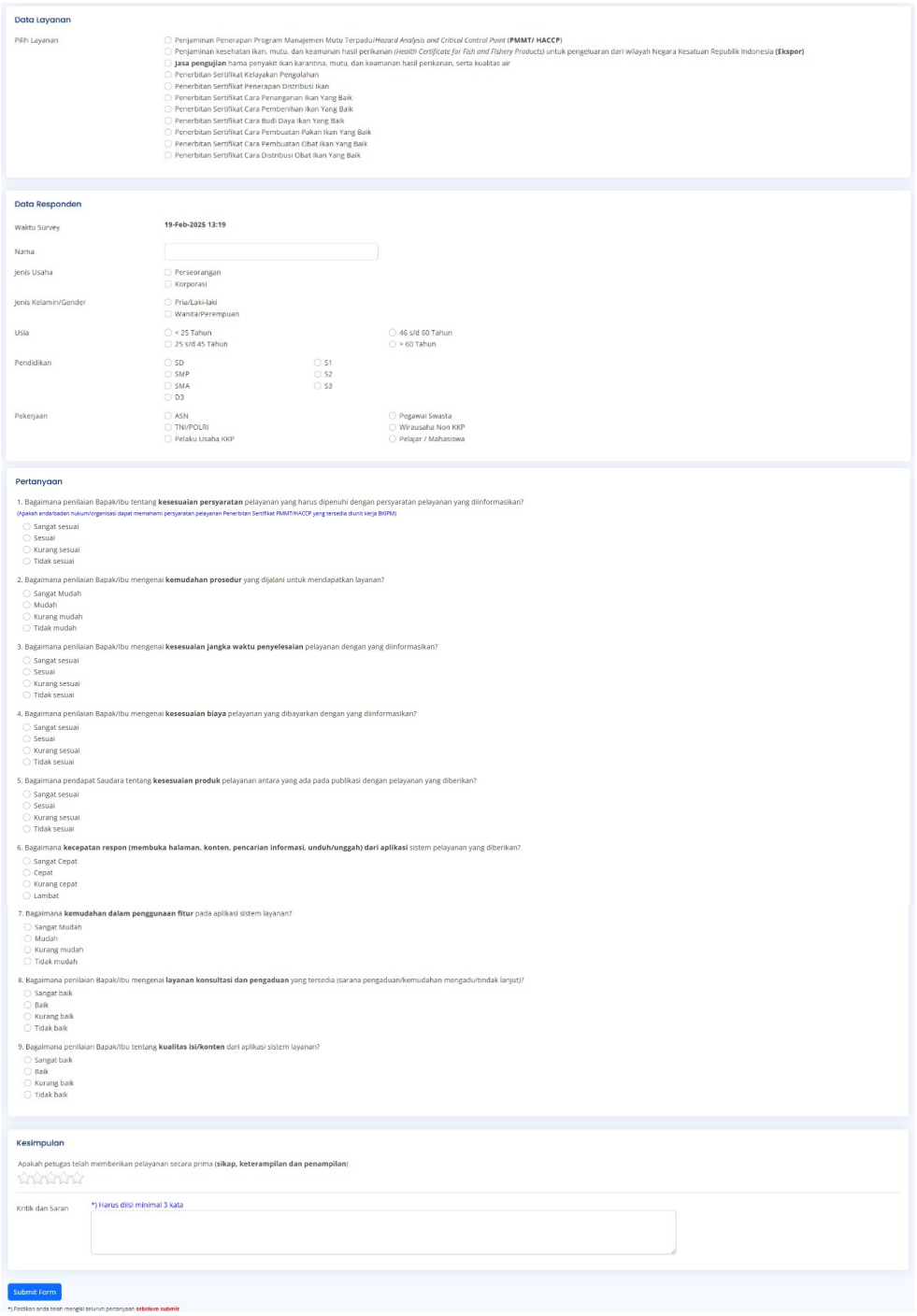
Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke

Somingan, S.ST.Pi

NIP. 198303022007011001

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 pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia **(Ekspor)**
- **Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
- 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 Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

Data Responden

Waktu Survey: **19-Feb-2025 13:19**

Nama

Jenis Usaha
- Perseorangan
- Korporasi

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

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

Pendidikan
- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan
- ASN
- TNI/POLRI
- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah anda/badan hukum/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

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 PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN MERAUKE

PERIODE TRIWULAN III 2026

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS	NRR PER JENIS LAYANA
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik sekali	77,78	95,37
2	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	46-60	S1	P.UKKP	3	4	4	4	4	4	3	4	4	sangat baik dan sesuai	94,44	
3	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semakin baik dan jujur	100,00	
4	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sopan santun ramah	100,00	
5	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	jujur cepat dan akurat	100,00	
6	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semakin baik dan terdepan	100,00	
7	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	L	25-45	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cepat mudah ramah	100,00	100,00
8	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BPPMHKP MANTAP Semakin Baik	100,00	
9	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BPPMHKP Semakin Baik	100,00	100,00
10	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	L	25-45	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas sangat ramah dan cepat	100,00	96,30
11	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	46-60	S1	wirausaha	4	4	3	4	4	4	3	4	3	Pelayanan cukup bagus, semoga bisa tambah bagus lagi.	91,67	
12	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	3	3	3	4	4	3	3	Harus berkomitmen bahwa Pegawai Negeri adalah pelayan masyarakat	86,11	
13	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mantap semakin baik	100,00	
14	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kantor Badan Mutu Papua Selatan terdepan	100,00	
15	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sip mantab lanjutkan	100,00	
16	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih atas pelayanan yang terbaik	75,00	91,67
17	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik	100,00	
18	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat bagus	100,00	
	JUMLAH NILAI PER-UNSUR					70	70	68	69	69	70	68	69	68			
	RATA-RATA PER-UNSUR					3,89	3,89	3,78	3,83	3,83	3,89	3,78	3,83	3,78	SANGAT BAIK	95,83	
	NILAI INDEKS PER-UNSUR					0,43	0,43	0,42	0,43	0,43	0,43	0,42	0,43	0,42			
	NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					95,83											

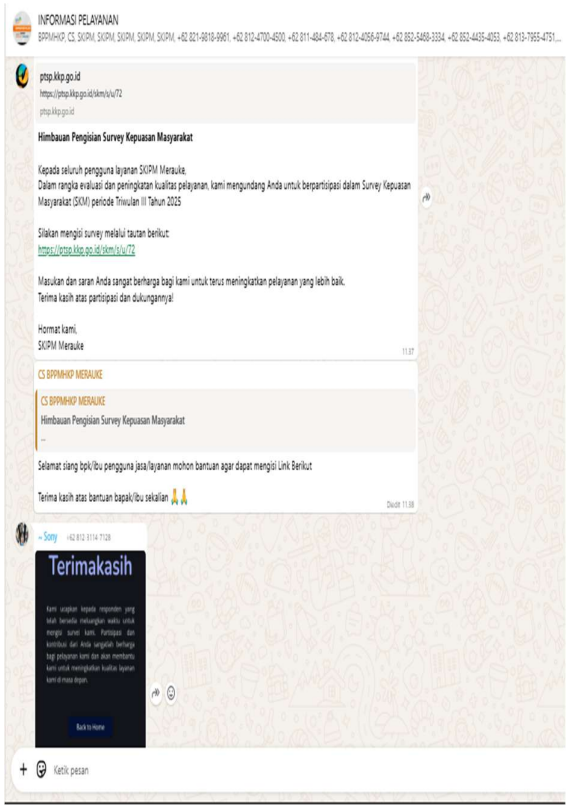
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	7	44%
		Perempuan	4	25%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	10	63%
		46-60	1	6%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	2	0%
		SMA	2	13%
		D3	1	6%
		S1	5	31%
		S2	1	6%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	1	6%
		Pelaku Usaha KKP	3	19%
		Pegawai Swasta	3	19%
		Wirausaha Non KKP	4	25%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Proksimat/kopi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan kalakir tandarbahan acuan/kontrol paritif	0	0%
		Laporan hasil uji mutu produk perikanan	2	13%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	2	200%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	1	6%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	5	31%
		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	88,64	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	88,64	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	88,64	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	90,91	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,18	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	90,91	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	88,64	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	90,91	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	90,91	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

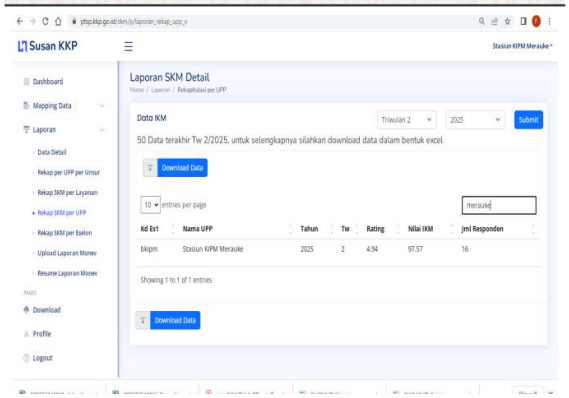
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

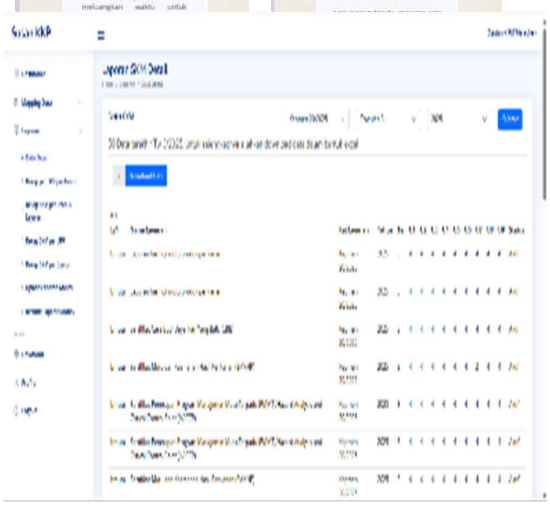


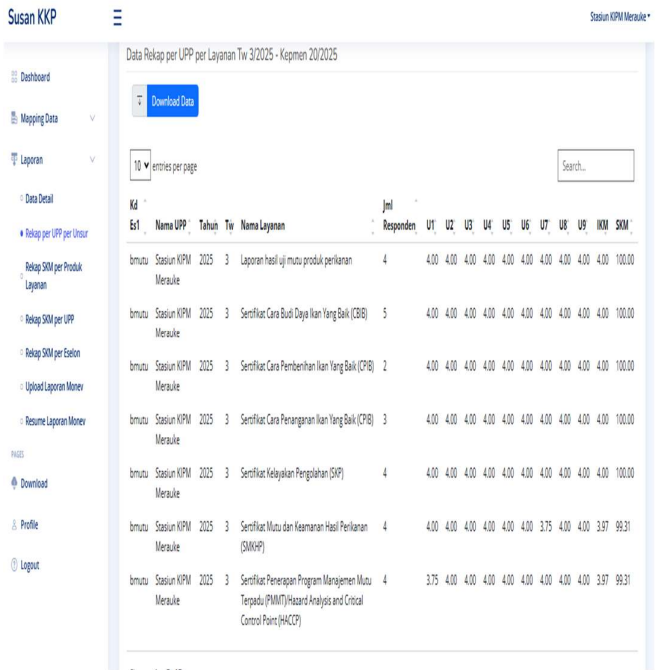












4. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2026

STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN

BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN

2026

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

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

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke periode triwulan II tahun 2026 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 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	**3,91**	**A (Sangat Baik)**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,91**	**A (Sangat Baik)**
3	Waktu Penyelesaian	**3,82**	**A (Sangat Baik)**
4	Biaya/Tarif	**3,82**	**A (Sangat Baik)**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,86**	**A (Sangat Baik)**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,91**	**A (Sangat Baik)**
7	Perilaku Pelaksana	**3,82**	**A (Sangat Baik)**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3,86**	**A (Sangat Baik)**
9	Sarana dan Prasarana	**3,82**	**A (Sangat Baik)**

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

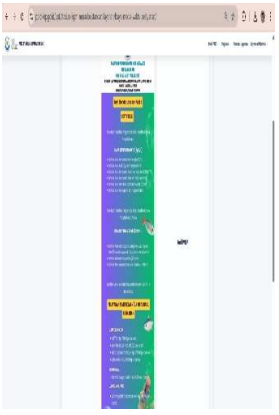
dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	**Waktu penyelesaian**	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		√		Tim Pelayanan Publik
2	**Biaya/Tarif**	Publikasi PNBP tarif dan biaya layanan melalui media elektronik (media sosial, grup WA, dsb).	√			Tim Pelayanan Publik
3.	**Prilaku Pelaksana**	Menyapa setiap pengguna jasa dengan sikap yang santun dan berwibawa serta tersenyum			√	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	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)	Sudah	Maklumat layanan, pemberian reward n punishmen kepada petugas		Tidak ada kendala
2	Publikasi PNBP tarif dan biaya layanan melalui media elektronik (media sosial, grup WA, dsb).	Sudah	Melakukan publikasi baiya layanan melalui media cetak banner, PPID dan media elektronik (IG, FB, dan X)	 	Tidak ada kendala

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke 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	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)	Maklumat dan janji layanan,	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merauke
2	Publikasi persyaratan biaya/tarif layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Melakukan publikasi biaya/tarif layanan melalui media cetak banner, PPID dan media elektronik (IG, FB, dan X)	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merauke

06 Juli 2026

Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke



Somingan, S.ST.Pi