

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN MERAUKE
TRIWULAN II TAHUN 2026
(PERIODE APRIL – JUNI 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. Kuisisioner 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 2025 (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	Maret 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 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 I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke dalam kurun waktu triwulan II tahun 2026 adalah sebanyak 11 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 11 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	7	44%
		Perempuan	4	25%
2	Usia	<25	0	0%
		25-45	10	63%
		46-60	1	6%
		>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)

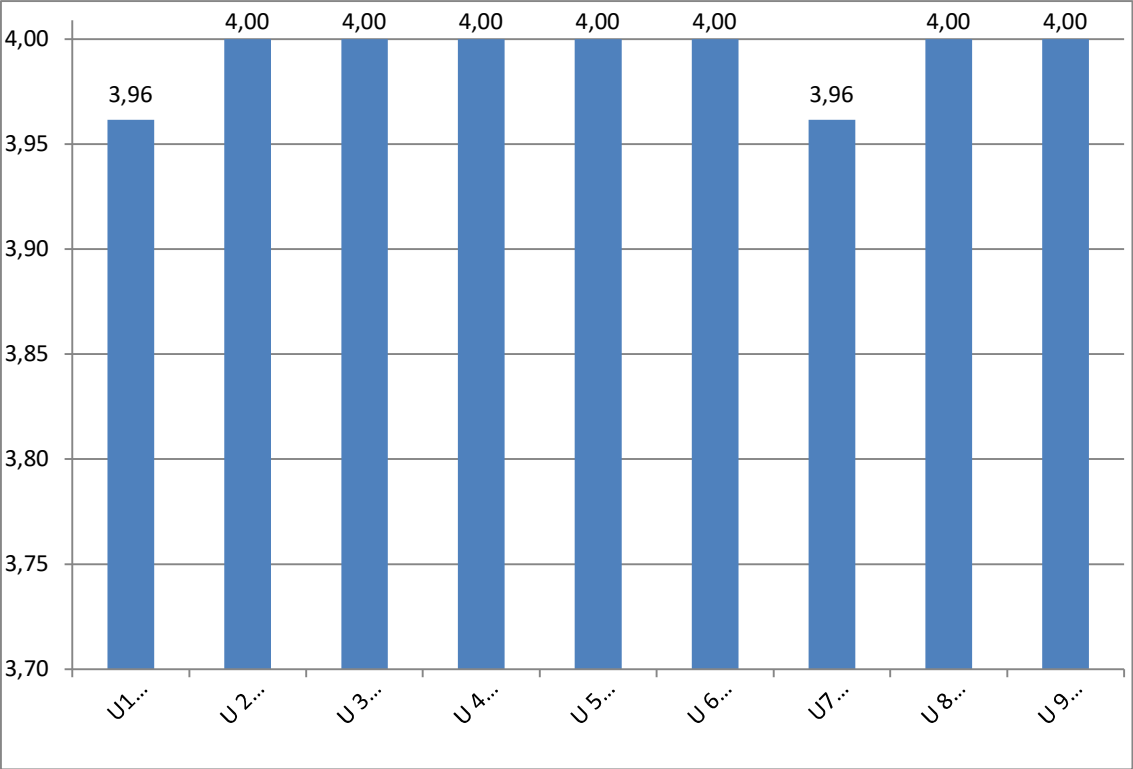
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	88,64	88,64	88,64	90,91	93,18	90,91	88,64	90,91	90,91
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,15 (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 II 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 3,55, sedangkan nilai 3,64 yakni : Biaya (U4), Kompetensi (U6), Pengaduan (U8) dan Sarpras (U9), nilai 3.73 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.

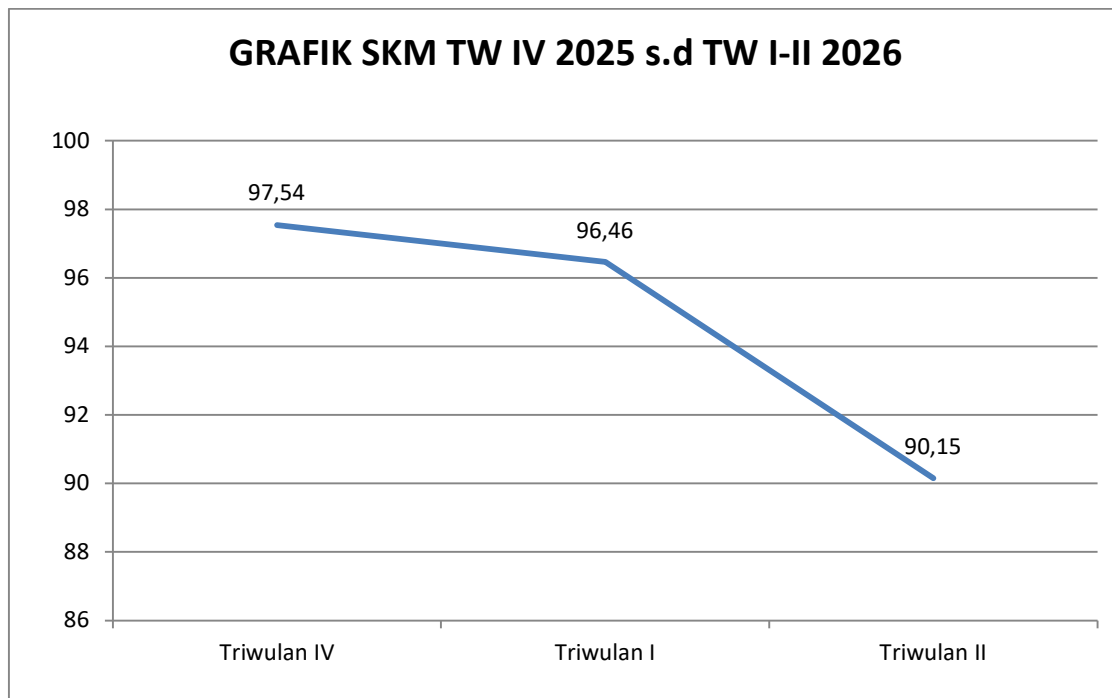
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal **Bulan Mei 2026**. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek

(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 II 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
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 Karantina Ikan, 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 IV 2025 hingga triwulan II 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 IV mulai Oktober hingga Desember 2026, Triwulan I mulai Januari hingga Maret dan Triwulan II mulai April hingga Juni 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 97,54. 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 3,55 hingga 3,73 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 Prasarana (U9).

Merauke, 07 Juli 2026

**Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Merauke**



Slamet Andriyanto, S.Si, M.Si

NIP. 198210122006041001

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 (Fish Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaaran 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 Penetapan Distribusi Ikan

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembiakan Pakan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembastaran 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

☐ Wiraswasta 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/organsi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia di url: [smpn.go.id](#))

☐ 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 **keualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**isi,ap, keterampilan dan penampilan**)?

Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit form

*) Petugas anda akan mengisi seluruh persyaratan **sebelum submit**

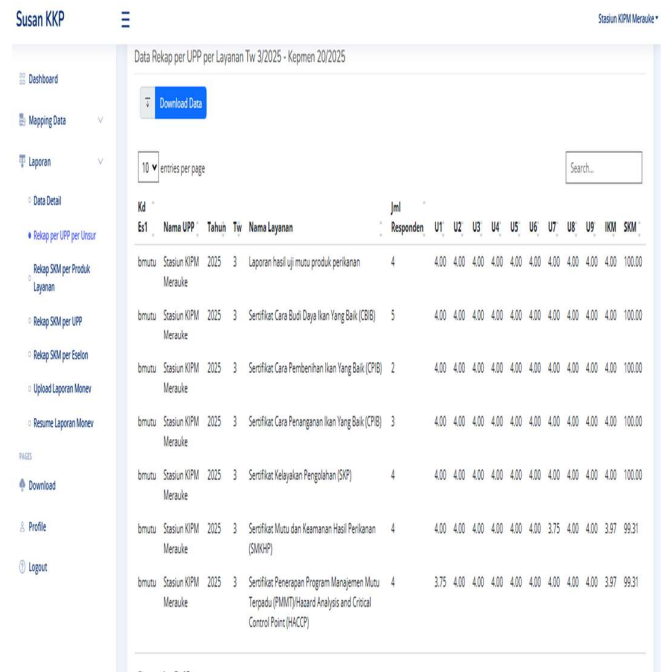
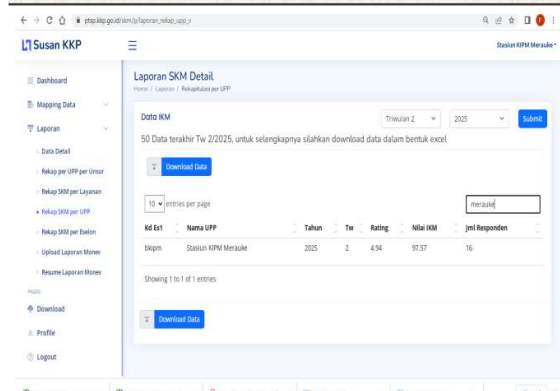
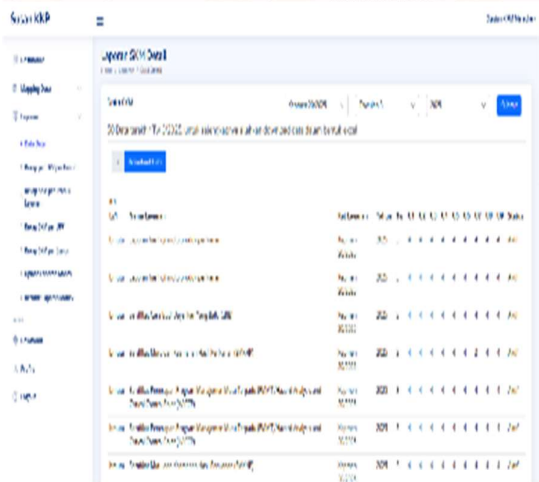
2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)																	
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN MERAUKE																	
PERIODE TRIWULAN II 2026																	
NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELA MIN	USIA	PENDIDI KAN	PEKERJ AAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS	NRR PER JENIS LAYANAN
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT) Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	SI	tn/polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat bagus dalam pelaksanaan Surveilans HACCP	100,00	100,00
2	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT) Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan kualitas pelayanan	100,00	
3	Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	L	25-45	S2	wiraswaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semakin baik dan jujur	100,00	
4	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	46-60	SMP	wiraswaha	3	4	4	3	4	4	3	4	4	Harapannya kedepannya sekurang sudah baik kalau bisa lebih baik lagi	91,67	
5	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	TERIMA KASIH PELAYANAN TERBAIK SELAMA INI	75,00	83,33
6	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	SMP	PJUKKP	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Pelayanan sangat baik	80,56	
7	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	D3	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PERBUATAN BAGI PARA PENGUSAHA, TERIMA KASIH	75,00	
8	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	SMA	PJUKKP	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Terima kasih telah membantu	94,44	
9	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	P	25-45	SI	wiraswaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ramah dan respon cepat	100,00	90,00
10	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	SI	PJUKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas sangat ramah dan baik	100,00	
11	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHIP)	L	25-45	SI	wiraswaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Secara keseluruhan, dedikasi petugas Stasiun PPMHIF Merauke dalam	75,00	
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						39	39	39	40	41	40	39	40	40			
RATA-RATA PER-UNSUR						3,55	3,55	3,55	3,64	3,73	3,64	3,55	3,64	3,64	SANGAT BAIK	90,15	
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0,39	0,39	0,39	0,40	0,41	0,40	0,39	0,40	0,40			
NILAI INDEKS KEPUJIAN MASYARAKAT						90,15											

NO	KARAKTERISTI	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	7	44%	
		Perempuan	4	25%	
2	Usia	Dibawah 25	0	0%	
		25-45	10	63%	
		46-60	1	6%	
		61	0	0%	
3	Pendidikan	SD	0	0%	
		SMP	2	12%	
		SMA	2	12%	
		D3	1	6%	
		SI	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%	
		Wiraswasta/KKP	4	25%	
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%	
5	Jenis Layanan	Uji Profesi sertifikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%	
		Pengawasan kelengkapan dan terdapatnya sistem kontrol mutu	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	13%	
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHPI)	1	6%	
		Penerbitan Sertifikat Kelengkapan Pengawasan	0	0%	
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu	0	0%	
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	5	31%	
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%	
		Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	0	0%	
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Produk Ikan Yang Baik	0	0%	
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Olahan Ikan Yang Baik	0	0%	
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Olahan 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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN I 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 I 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 I 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:

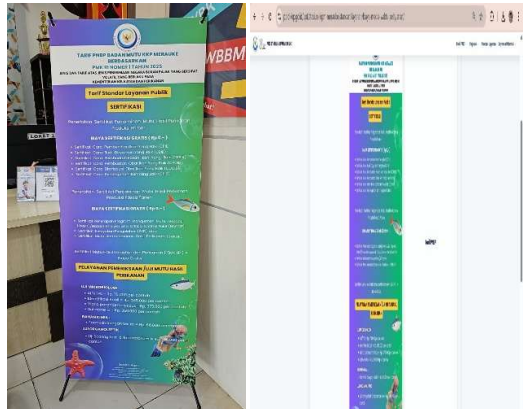
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

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 biaya 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