

## **LAPORAN**

# **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BIMA TRIWULAN I 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).....	9
<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>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
1. 14	
2. Hasil Pengolahan Data SKM.....	15
3. 15	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya .....	17

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam 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 Bima 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 Bima

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 Bima 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/1301> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bima yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	7

## 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 Bima periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bima dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2024 adalah sebanyak 32 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 10 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 12 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	5	42%
		Perempuan	7	58%
2	Usia	<25	0	0%
		25-45	0	0%
		46-60	8	67%
		>60	4	33%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	7	58%
		D3	0	0%
		S1	5	42%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	12	100%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		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)	1	8%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	10	83%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	8%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

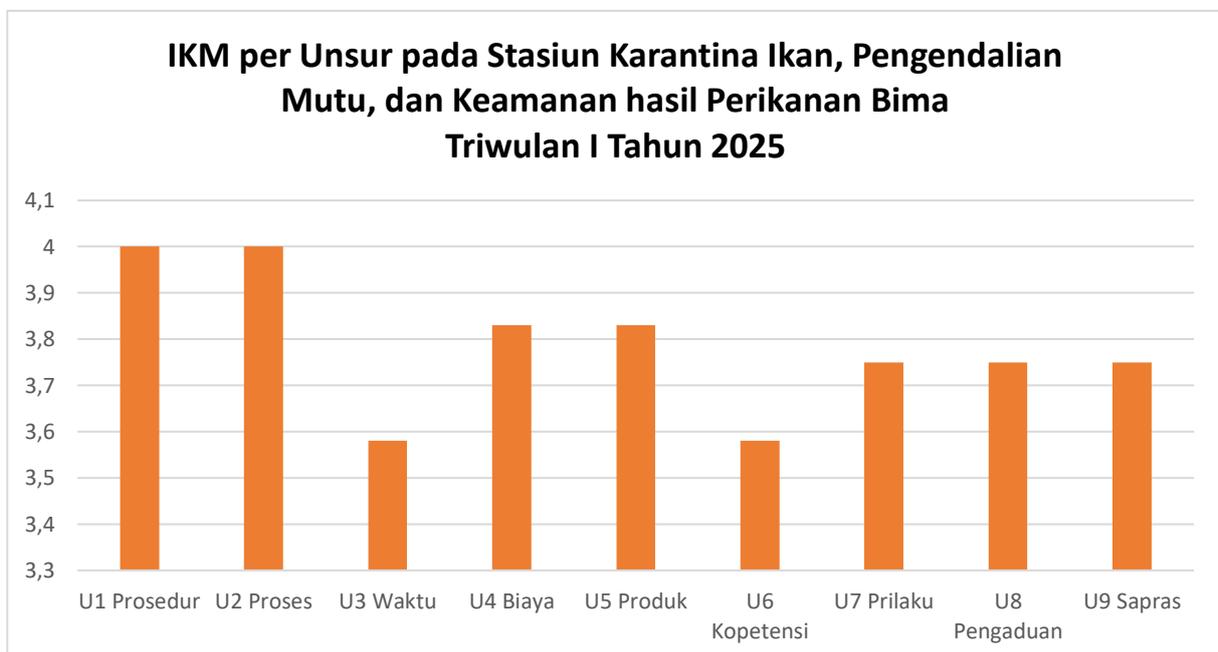
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	4,00	4,00	3,58	3,83	3,83	3,58	3,75	3,75	3,75
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>94,68 (A atau Sangat Baik)</b>								

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 Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,58. Selanjutnya Kompetensi Pelayanan mendapatkan nilai 3,58 adalah nilai terendah kedua dan Perilaku Petugas yang mendapatkan nilai 3,75 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur Pelayanan, mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00. Selanjutnya Proses Pelayanan mendapatkan nilai 4,00 dan Biaya/Tarif mendapatkan nilai yaitu 3,83.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dipergunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.
- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik.
- Perilaku petugas perlu diperhatikan dalam penyampaian dan komunikasi terhadap pengguna jasa sehingga diperlukan pelatihan terkait pelayanan publik

#### **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 .... April/Mei/Juni 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2025)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		√		Tim Pelayanan Publik
2	<b>Kompetensi Pelayanan</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)			√	Tim Pelayanan Publik
3	<b>Perilaku Petugas</b>	Rapat Internal Petugas Pelayanan dengan pembahasan bagaimana cara berperilaku yang baik dalam penyampaian pelayanan publik terhadap pengguna jasa	√			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 Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2024 sebesar 94,97 dan triwulan I 2025 sebesar 94,68 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bima

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,68.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelayanan, dan Perilaku Petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Prosedur Pelayanan, Proses Pelayanan, dan Biaya/Tarif.

Bima, 01 April 2025

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



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Online

**Data Layanan**

Pilih Layanan

- Perjanjian Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- Perjanjian kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (relabel Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
- Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- Penerbitan Sertifikat Kebijakan Pengalangan
- Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
- Penerbitan Sertifikat Cara Penganganan 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:  Perserangan  
 Kooperatif

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  
 Peleku Usaha KIP  
 Pegawai Swasta  
 Wirasaha Non KIP  
 Pelajar / Mahasiswa

**Pertanyaan**

1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
*(Apakah anda/badan hukum/orgenisasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diurla terja BOPM)*

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 mengadukan/indak lanjut)?

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kuualitas 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**

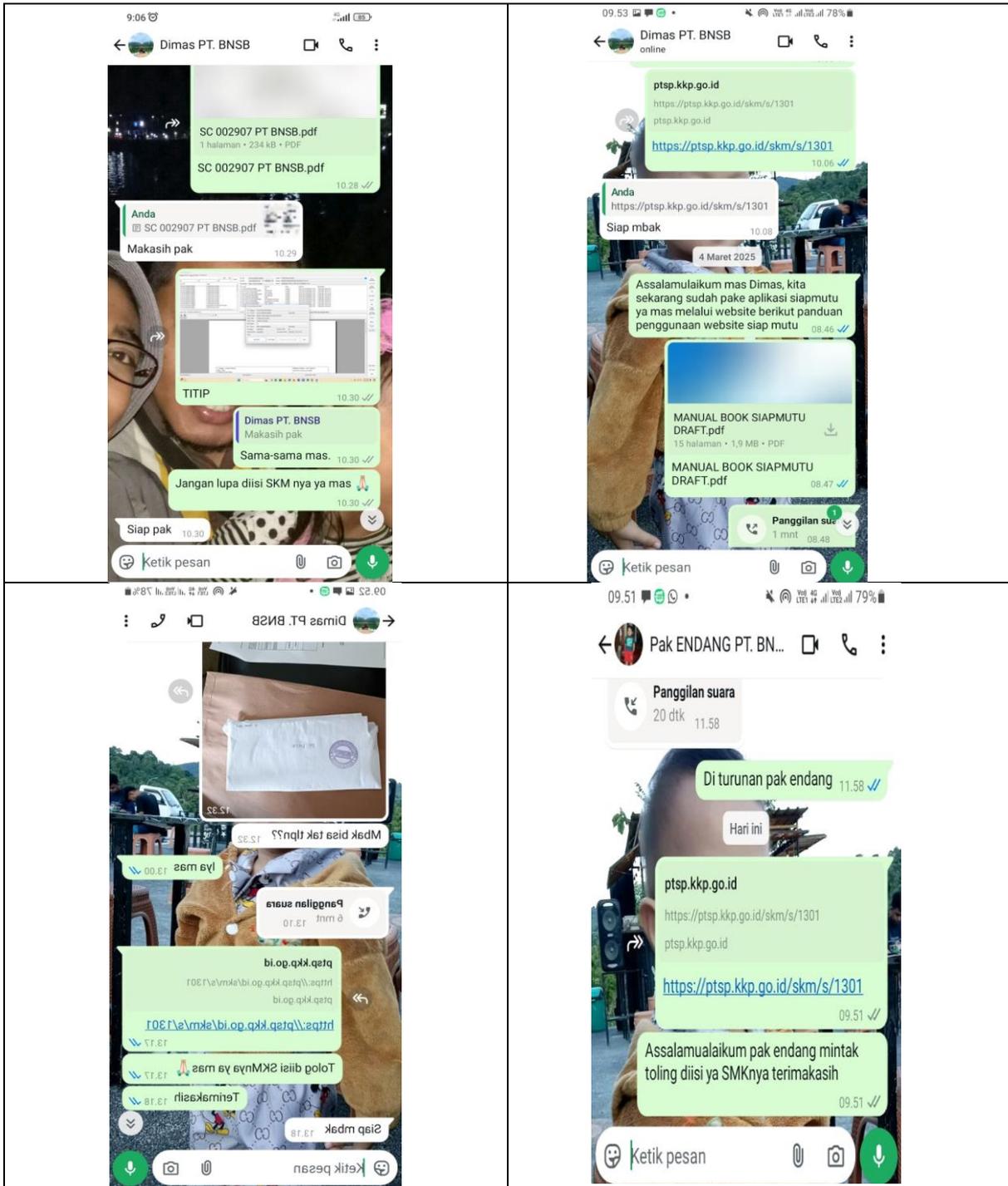
\*Jika anda telah mengisi seluruh pertanyaan: **sebelum submit**

## 2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)																	
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BIMA																	
PERIODE TRIWULAN I 2025																	
NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NRR PER JENIS LAYANAN
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Perjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Semangat buat team	88,89	94,68
2	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Laki-laki	46-60	S1	P.UKKP	4	4	3	4	4	3	3	3	3	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	86,11	
3	Perjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Bravo BKIPM sehat selalu	86,11	
4	Perjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas Pelayanan PRIMA dari Badan Mutu Bima	100,00	
5	Perjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanannya	100,00	
6	Perjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanannya	100,00	
7	Perjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Laki-laki	>60	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	maritap Badan Mutu Bima	100,00	
8	Perjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Laki-laki	>60	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih Atas Pelayanannya	100,00	
9	Perjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	3	3	4	3	3	4	4	Bravo dan selamat ramadhan	88,89	
10	Perjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu	Laki-laki	>60	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih untuk pelayanan sertifikasi HACCP	100,00	
11	Perjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	3	3	4	3	4	3	3	Semoga sehat selalu	86,11	
12	Perjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Laki-laki	>60	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanannya	100,00	
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						48	48	43	46	46	43	45	45	45			
RATA-RATA PER-UNSUR						4,00	4,00	3,58	3,83	3,83	3,58	3,75	3,75	3,75			
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0,44	0,44	0,40	0,43	0,43	0,40	0,42	0,42	0,42			
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						94,68										94,68	

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	5	42%
		Perempuan	7	58%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	0	0%
		46-60	8	67%
		>60	4	33%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	7	58%
		D3	0	0%
		S1	5	42%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	12	100%
5	Jenis Layanan	Pegawai Swasta	0	0%
		Wirasaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		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%
		Perjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	1	8%
		Perjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	10	83%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	8%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%		
Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%		
Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%		
Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%		
Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%		
Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%		

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



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

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode Triwulan IV Tahun 2024**



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan  
hasil Perikanan Bima**

**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 Bima 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 Bima periode triwulan IV tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	<b>95,31</b>	<b>A</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>95,31</b>	<b>A</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>92,97</b>	<b>A</b>
4	Biaya/Tarif	<b>92,97</b>	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>96,87</b>	<b>A</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>94,53</b>	<b>A</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>95,31</b>	<b>A</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>96,09</b>	<b>A</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>95,31</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 I 2025)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	U3 – Waktu Penyelesaian	Melakukan Inhouse training terhadap petugas pelayanan bagaimana cara memberikan pelayanan PRIMA kepada pengguna jasa	√			Tim Pelayanan Publik
2	U4 – Biaya/Tarif	Menjelaskan pemberlakuan tarif kepada petugas pelayanan tentang pelayanan yang terdapat pada SKIPM Bima		√		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	Melakukan Inhouse training terhadap petugas pelayanan bagaimana cara memberikan pelayanan PRIMA kepada pengguna jasa	Sudah	Inhouse training dilakukan untuk melakukan pembekalan bagaimana cara pelayanan yang PRIMA serta waktu pelayanan yang efektif bila terjadi gangguan internet untuk dapat diinfokan kepada pengguna jasa		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
2	Menjelaskan pemberlakuan tarif kepada petugas pelayanan tentang pelayanan yang terdapat pada SKIPM Bima	Sudah	Menjelaskan tarif-tarif yang sesuai dengan peraturan dan menginfokan kepada pengguna jasa		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 Bima 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	Melakukan Inhouse training terhadap petugas pelayanan bagaimana cara memberikan pelayanan PRIMA kepada pengguna jasa	Rapat dan pelatihan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bima
2	Menjelaskan pemberlakuan tarif kepada petugas pelayanan tentang pelayanan yang terdapat pada SKIPM Bima	Rapat dan pelatihan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Bima

Bima, 08 April 2025

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



Ioannis Petrus, S. St.Pi

NIP. 198006122005021001