

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN III STASIUN KIPM SORONG  
TAHUN 2025**



**STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SORONG  
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU  
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN**

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas tersusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun KIPM Sorong Triwulan III Tahun 2025. Dalam rangka pelaksanaan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : Kep/14/M.PAN/2/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas layanan dan untuk mendorong partisipasi masyarakat atau pelaku usaha khususnya di bidang perikanan selaku pengguna jasa layanan melakukan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian yang objektif atas pelayanan Stasiun KIPM Sorong akan diolah dan nantinya akan dijadikan acuan dalam menyusun program kerja peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat ditahun 2025.

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan III Tahun 2025, Kami sangat berharap kepada semua pihak agar dapat memberi masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini untuk perbaikan kinerja layanan dan pelaporan SKM di periode berikutnya.

Sorong, 02 Oktober 2025

Kepala Stasiun KIPM Sorong



Nikmatul Rochmah, S.St.Pi  
NIP. 198001252006042013

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</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. Pelaksanaan 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.....	5
<b>BAB III.....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>7</b>
3.1. Jumlah Responden .....	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (unit Layanan dan Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3. Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V .....</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>14</b>
1. Kuesioner Online .....	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM .....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	16
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 Sorong 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 Sorong

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 Sorong 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/56> 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 Sorong 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 Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Sorong. 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 himbuan 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
1.	Persiapan	Juli 2025	4
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	7

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Sorong periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Sorong dalam kurun waktu triwulan III tahun 2025 adalah sebanyak 72 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 72 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**

**3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 72 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	37	52%
		Perempuan	35	48%
			<b>72</b>	<b>100%</b>
2	Usia	<25	4	47%
		25-45	34	6%
		46-60	34	47%
		>60	0	0%
			<b>72</b>	<b>100%</b>
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	10	14%
		D3	6	8%
		S1	56	78%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
			<b>72</b>	<b>100%</b>
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	2	3%
		Swasta	67	93%
		Wirausaha Non KKP	2	3%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1%
			<b>72</b>	<b>100%</b>
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	3%

	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/HACCP)	2	3%
	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	61	85%
	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	4	5%
	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	3	4%
	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%
		<b>72</b>	<b>100%</b>

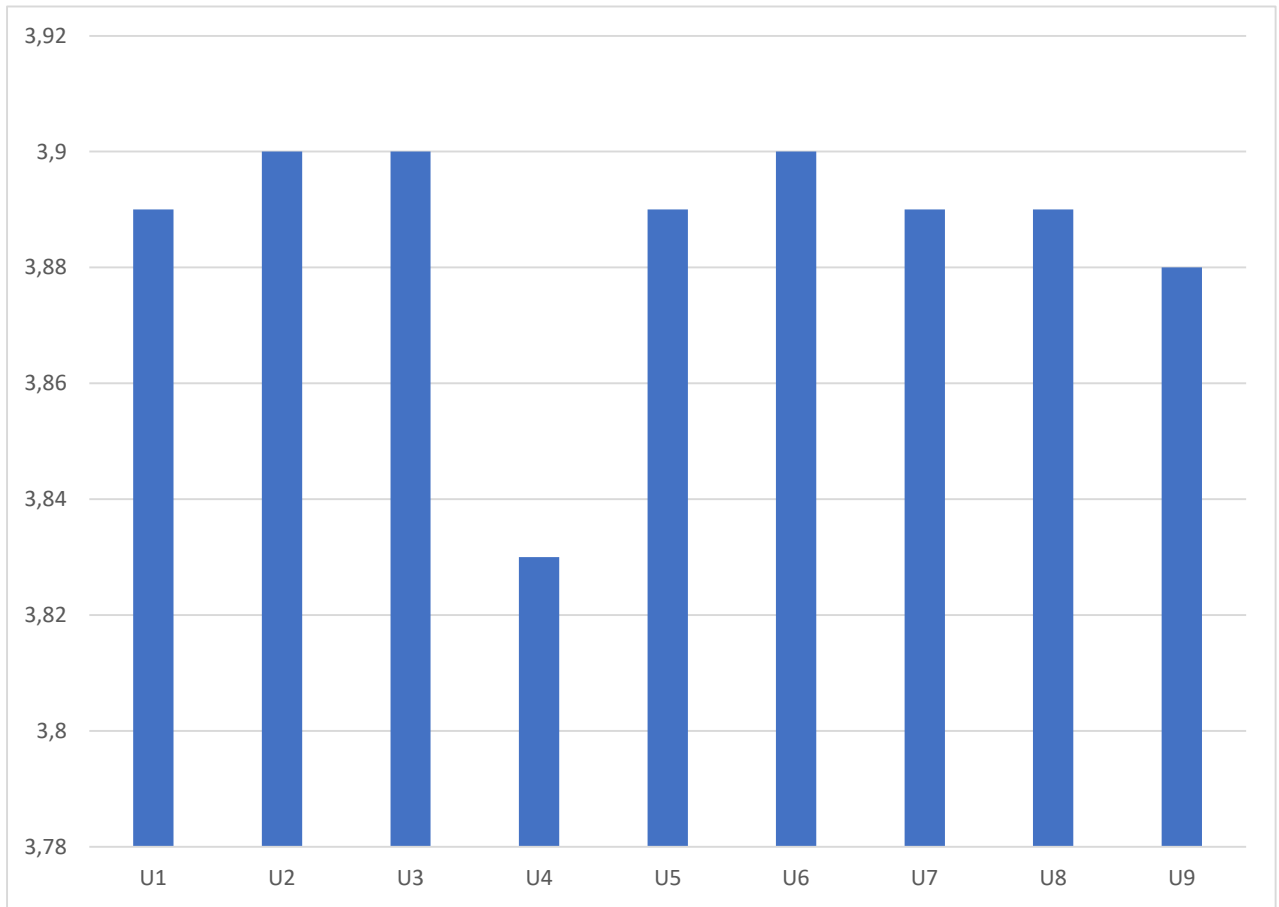
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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>	3,89	3,90	3,90	3,83	3,89	3,90	3,89	3,89	3,88
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>97,15 (A atau Sangat Baik)</b>								

### GRAFIK NILAI UNSUR PELAYANAN SKM TRIWULAN III 2025



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. unsur layanan terendah yang didapatkan nilai terendah yaitu 3,83
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kemudahan Prosedur dan Waktu Penyelesaian yang masing-masing unsur layanan tersebut mendapatkan nilai 3,90

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

**Aduan Positif** yang harus dipertahankan :

- “Pelayanan sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi”.
- “Pelayanan yang sangat baik, tolong dipertahankan”.
- “Selalu berikan pelayanan yang terbaik”.
- “Tetap berikan pelayanan yang terbaik”

Adapun Aduan yang memerlukan perbaikan maupun peningkatan sebagai berikut :

- Persyaratan Pelayanan sudah disampaikan dan disosialisasikan namun belum maksimal
- Kompetensi petugas pelaksana pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik.
- Perilaku Pelaksana yang masih belum mampu berkomunikasi secara baik dalam memberikan pelayanan atau respon terhadap pelaku usaha.
- Proses penanganan pengaduan yang dirasakan kurang maksimal yang dirasakan oleh masyarakat.
- Sarana dan prasarana sudah tersedia namun belum maksimal.

#### **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.

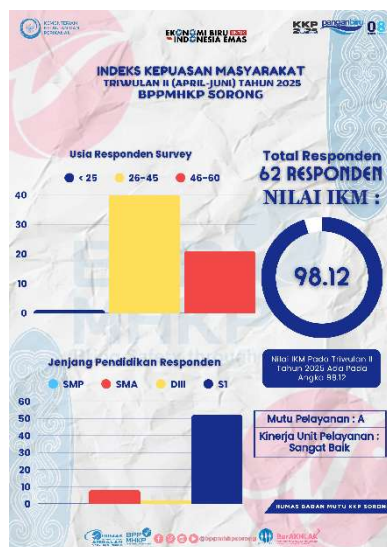
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 5 Mei 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Ags	Sep	
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (mekanisme dan tata cara petugas dalam memberikan pelayanan yang baik)		√		Tim Pelayanan Publik
2	<b>Kompetensi Pelayanan</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala dalam penggunaan aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)		√		Tim Pelayanan Publik
3	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
4	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Rapat Internal petugas pelayanan dengan agenda pembahasan mengenai tata cara penanganan dan penyelesaian pengaduan masyarakat		√		Tim Pelayanan Publik

5	Sarana dan Prasarana	Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang kelancaran proses pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
---	----------------------	---	--	---	--	----------------------

### 4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan data infografis di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan public sebesar 0,97% dari periode triwulan II 2025 hingga triwulan III 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Sorong.

## BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Sorong secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,15.
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur U4 yaitu Biaya dan Tarif dengan nilai 3,83. Atau dengan nilai indeks konversi ada di angka 96,88 dengan predikat A (Sangat Baik)
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur U2,U3, dan U6 yaitu Kemudahan Prosedur, Waktu Penyelesaian, dan Kompetensi Pelayanan dengan nilai 3,90. Atau dengan nilai indeks konversi ada di angka 97,57 dengan predikat A (Sangat Baik)

Sorong, 02 Oktober 2025

Kepala Stasiun KIPM Sorong



Nikmatul Rochmah, S.St.Pi

NIP. 198001252006042013

# DAFTAR LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner Online

**Survey Kepuasan Masyarakat**  
**Unit : Stasiun KIPM Sorong**

**Data Layanan**

Pilih Layanan

- Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (**Approval Number**)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health 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 Penerapan 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 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-Apr-2025 19:49**

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
- S1
- S2
- S3

**Pertanyaan**

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
 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
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**)  


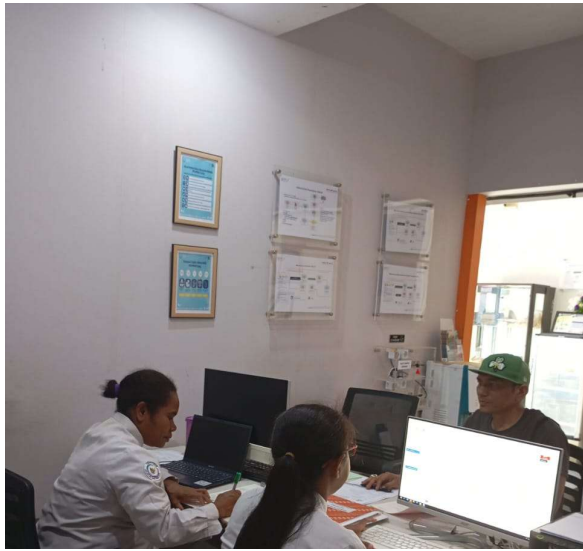
Kritik dan Saran **\*) Harus diisi minimal 3 kata**



NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	97,22	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	97,57	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	97,57	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	95,83	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,22	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	97,57	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	97,57	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	97,22	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	96,88	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

### Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025**



**STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SORONG  
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 Sorong 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 Sorong periode triwulan III tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	97,22	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,57	A
3	Waktu Penyelesaian	97,57	A
4	Biaya/Tarif	95,83	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	97,22	A
6	Kompetensi Pelaksana	97,57	A
7	Perilaku Pelaksana	97,57	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,22	A
9	Sarana dan Prasarana	96,88	A

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 9 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				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi dan monitoring personil secara berkala mengenai sosialisasi produk layanan</li> </ul>	iv	vii	xi	i (2025)	Tim Pelayanan Publik
2	Kompetensi petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi dan monitoring personil mengenai kesiapan petugas dalam memberikan layanan serta pembinaan dan pengarahan</li> <li>Melaksanakan kegiatan pelatihan secara berkala</li> </ul>	iv	vii	xi	i (2025)	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	Evaluasi dan monitoring personil secara berkala mengenai sosialisasi produk layanan	Sudah	Melakukan sosialisasi secara luring kepada pengguna jasa dengan pembahasan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
2	Kompetensi petugas dan pelaksanaan	Sudah	Evaluasi dan monitoring personil mengenai kesigapan petugas dalam memberikan layanan serta pembinaan dan pengarahan serta Melaksanakan kegiatan pelatihan secara berkala		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 Sorong 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	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun KIPM Sorong
2	Pelatihan peningkatan kompetensi petugas pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA terkait mengenai kesiapan petugas dalam memberikan layanan serta pembinaan dan pengarahan serta Melaksanakan kegiatan pelatihan secara berkala	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Tim Pelayanan Publik Stasiun KIPM Sorong

Sorong, 02 Oktober 2025

Kepala Stasiun KIPM Sorong


  
 Nikmatul Rochmah, S.St.Pi  
 NIP. 198001252006042013