# LAPORAN

# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MERAUKE TRIWULAN I TAHUN 2025

**BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN PERIKANAN**

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

**TAHUN 2025**

# DAFTAR ISI

**DAFTAR ISI** ..... **ii**
**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 ..... 11
4.3 Tren Nilai SKM ..... 12
**BAB V** ..... **13**
**KESIMPULAN** ..... **13**
**LAMPIRAN** ..... **14**
1. 15
2. Hasil Pengolahan Data SKM ..... 15
3. 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 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil 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 | 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 Merauke 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 Merauke dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2024 adalah sebanyak 17 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 20 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 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-laki | 24 | 96% |
| | | Perempuan | 1 | 4% |
| | | | | |
| 2 | Usia | <25 | 3 | 12% |
| | | 25-45 | 14 | 56% |
| | | 46-60 | 6 | 24% |
| | | >60 | 2 | 8% |
| | | | | |
| 3 | Pendidikan | SD | 0 | 0% |
| | | SMP | 1 | 4% |
| | | SMA | 14 | 56% |
| | | D3 | 2 | 8% |
| | | S1 | 8 | 32% |
| | | S2 | 0 | 0% |
| | | S3 | 0 | 0% |
| | | | | |
| 4 | Pekerjaan | ASN | 1 | 4% |
| | | TNI/POLRI | 0 | 0% |
| | | Pelaku Usaha KKP | 14 | 56% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Pegawai Swasta | 4 | 16% |
| | | Wirausaha Non KKP | 5 | 20% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 1 | 4% |
| | | | | |
| 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 | 1 | 4% |
| | | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP) | 11 | 44% |
| | | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor) | 7 | 28% |
| | | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan | 2 | 8% |
| | | Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan | 0 | 0% |
| | | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik | 3 | 12% |
| | | 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 | 1 | 4% |
| | | | | |

### 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

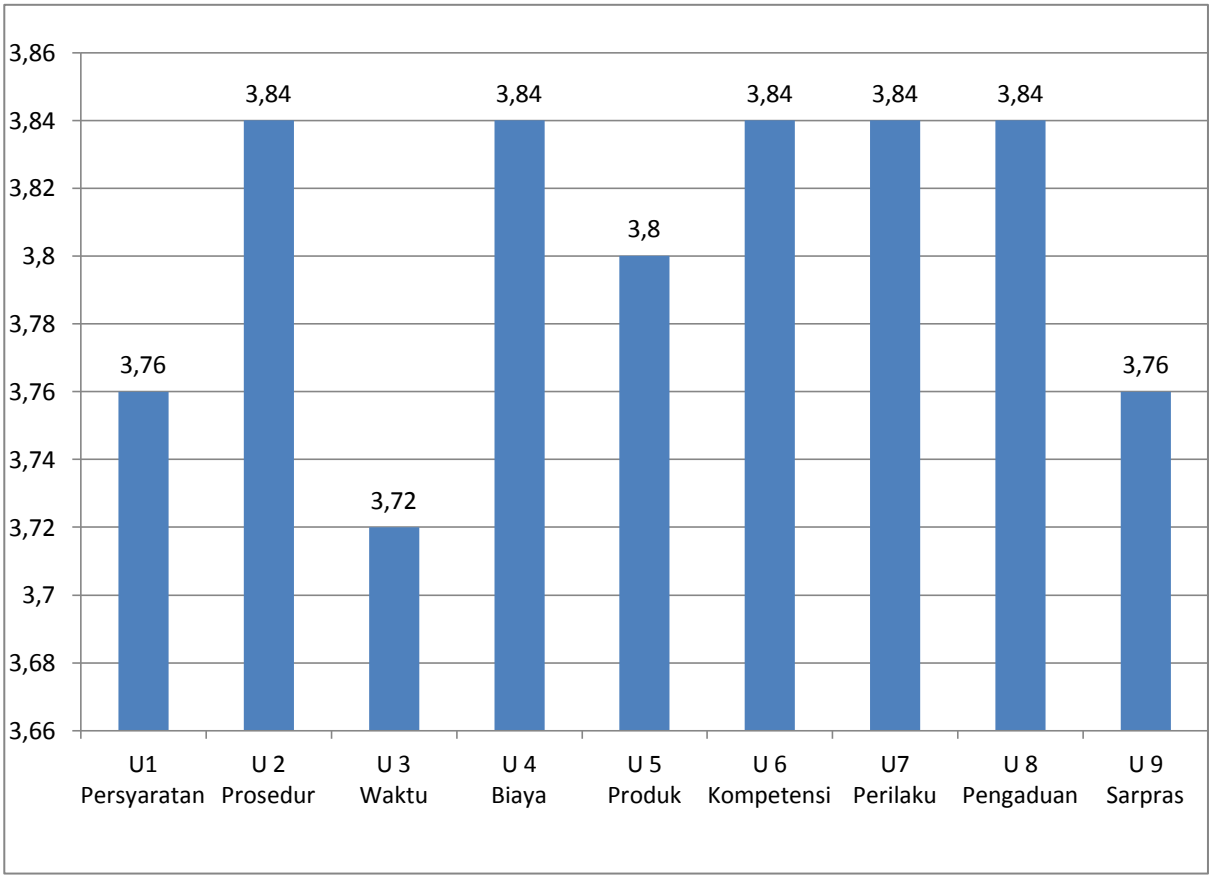
| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **U1** | **U2** | **U3** | **U4** | **U5** | **U6** | **U7** | **U8** | **U9** |
| **IKM per unsur** | 94,00 | 96,00 | 93,00 | 96,00 | 95,00 | 96,00 | 96,00 | 96,00 | 94,00 |
| **Kategori** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** |
| **IKM Unit Layanan** | **95,11 (A atau Sangat Baik)** | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

**IKM per Unsur pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu,**

**dan Keamanan hasil Perikanan Merauke**

**Triwulan I Tahun 2025**



# 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 (U3) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,72. Selanjutnya Persyaratan (U1) mendapatkan nilai 3,76 adalah nilai terendah kedua dan Sarana dan prasarana (U9) yang mendapatkan nilai 3,76 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem,mekanisme dan prosedur (U2), Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelayanan (U6), Perilaku Pelaksana (U7),dan Pengaduan (U8), mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,84. Selanjutnya Produk Spesifikasi jenis layanan (U5) mendapatkan nilai 3,80.

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

- “Semoga kedepan semakin mudah untuk mendapatkan sertifikat CPIB”
- “Semoga ke depan nya menjadi lebih baik lagi”
- “Mohon di percepat lagi pelayanan penerbitan haccp”
- “Kedepan lebih baik lagi.”

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

- Persyaratan kelengkapan dokumen sertifikasi sudah ditampilkan di ruang pelayanan, namun pengguna jasa cenderung bertanya secara langsung kepada petugas pelayanan.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan, dan kemampuan pengguna jasa menggunakan gadget dan aplikasi serta kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

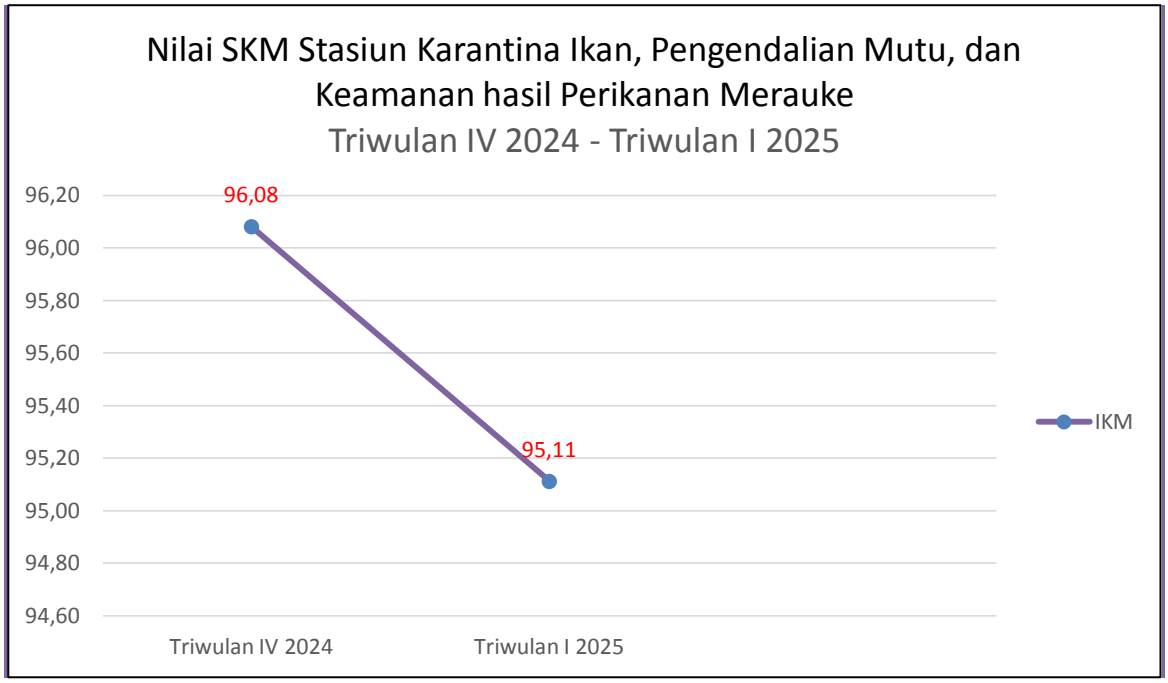
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal **Bulan Mei 2025**. 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** | **Kompetensi Pelayanan** | Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb) | | **√** | | Tim Pelayanan Publik |
| **2** | **Persyaratan** | Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) | **√** | | | Tim Pelayanan Publik |
| **3** | **Waktu Penyelesaian** | Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb) | | **√** | | 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 tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa ada penurunan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merauke. namun

# 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 Merauke, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,11. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merauke masih menunjukkan adanya penurunan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian (U3), Persyaratan (U1) serta Sarana dan prasarana (U9).
- Sedangkan lima unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem,mekanisme dan prosedur (U2), Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelayanan (U6), Perilaku Pelaksana (U7),dan Pengaduan (U8), Produk Spesifikasi jenis layanan (U5).

Merauke, 08 April 2025

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

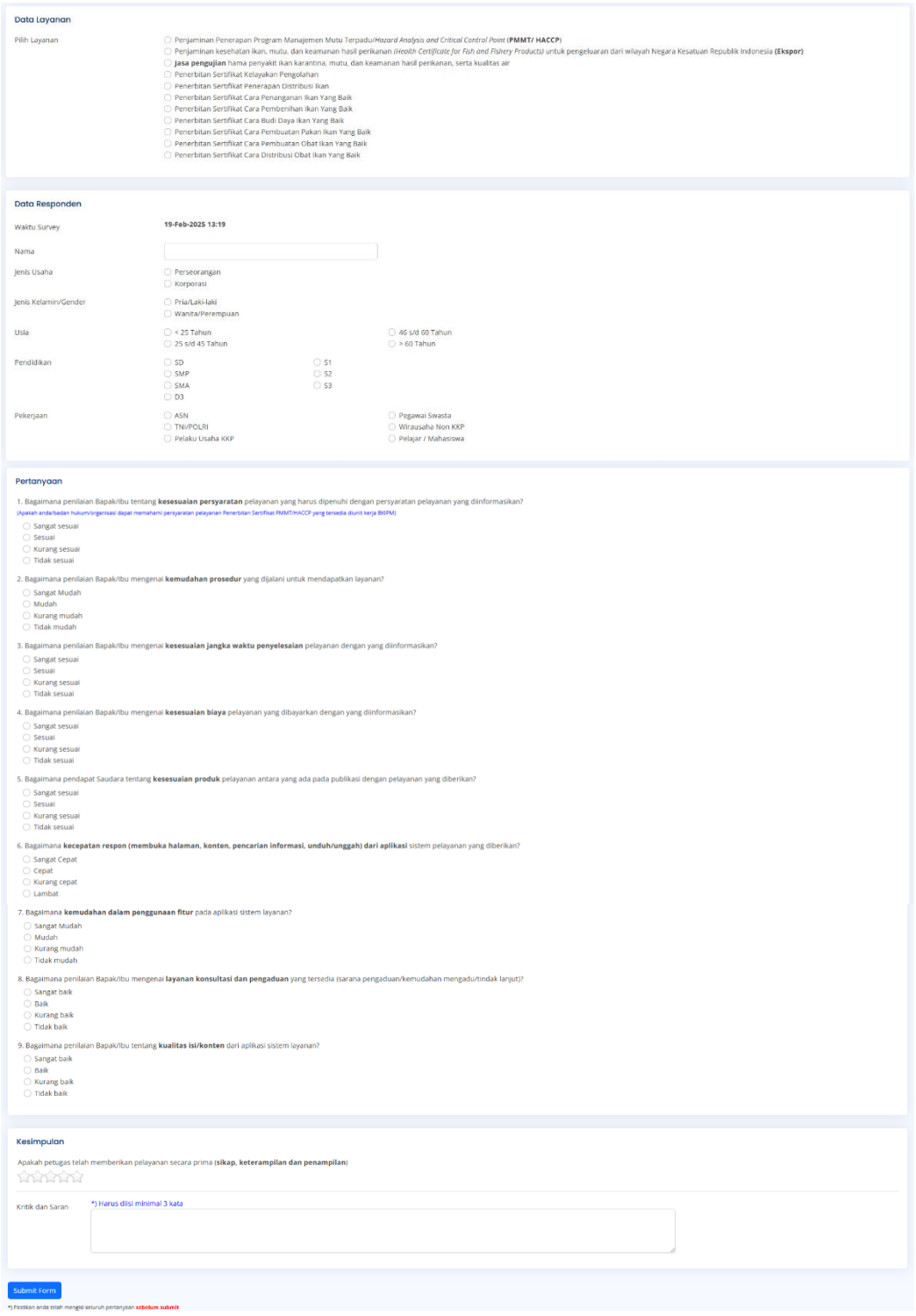
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MERAUKE
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA

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 *(Health Certificate for Fish and Fishery Products)* untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
- **Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
- Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
- Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pemberihan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

**Data Responden**

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

Nama

Jenis Usaha
- Perseorangan
- Korporasi

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

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

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

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

**Pertanyaan**

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diunit kerja BKIPM)
   - Sangat sesuai
   - Sesuai
   - Kurang sesuai
   - Tidak sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
   - Sangat Mudah
   - Mudah
   - Kurang mudah
   - Tidak mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
   - Sangat sesuai
   - Sesuai
   - Kurang sesuai
   - Tidak sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
   - Sangat sesuai
   - Sesuai
   - Kurang sesuai
   - Tidak sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
   - Sangat sesuai
   - Sesuai
   - Kurang sesuai
   - Tidak sesuai
6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi** sistem pelayanan yang diberikan?
   - Sangat Cepat
   - Cepat
   - Kurang cepat
   - Lambat
7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
   - Sangat Mudah
   - Mudah
   - Kurang mudah
   - Tidak mudah
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
   - Sangat baik
   - Baik
   - Kurang baik
   - Tidak baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?
   - Sangat baik
   - Baik
   - Kurang baik
   - Tidak baik

**Kesimpulan**

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)

Kritik dan Saran — *) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

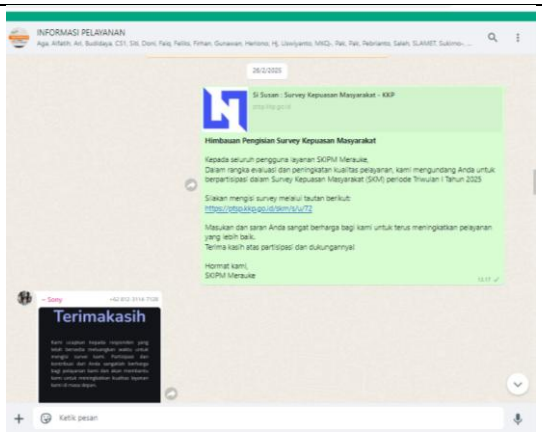
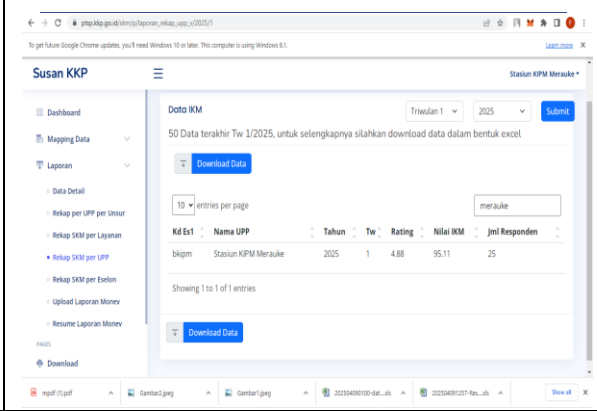
## 2. Hasil Pengolahan Data SKM

**TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MERAUKE**

**PERIODE TRIWULAN I 2025**

| NO | JENIS LAYANAN | JENIS KELAMIN | USIA | PENDIDIKAN | PEKERJAAN | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | KRITIK DAN SARAN | NILAI PER | NRR PER JENIS LAYANAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | | |
| 1 | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard* | L | 46-60 | S1 | P.UKKP | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | Sangat baik sekali terus dipertahankan | 94,44 | |
| 2 | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard* | L | >60 | D3 | P.UKKP | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | semoga kinerja selalu melayani dengan baik | 88,89 | |
| 3 | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard* | L | 46-60 | S1 | P.UKKP | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | Sangat baik sekali terus dipertahankan | 91,67 | |
| 4 | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard* | L | 46-60 | S1 | P.UKKP | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | Sangat baik sekali terus dipertahankan | 94,44 | |
| 5 | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard* | P | 25-45 | S1 | swasta | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | Pelayanan sangat memuaskan | 80,56 | |
| 6 | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard* | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | sikap, keterampilan dan penampilan sangat Bagus | 100,00 | 91,16 |
| 7 | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard* | L | <25 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | sangat berjalan dengan baik | 100,00 | |
| 8 | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard* | L | 46-60 | SMP | wirausaha | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Kedepan lebih baik lagi. | 75,00 | |
| 9 | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard* | L | 25-45 | SMA | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mohon di percepat lagi pelayanan penerbitan haccp | 100,00 | |
| 10 | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard* | L | 25-45 | SMA | pelajar | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | Bravoo KIPM Merauke | 77,78 | |
| 11 | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard* | L | 25-45 | S1 | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Petugas layanan sangat ramah dan cepat | 100,00 | |
| 12 | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan | L | 25-45 | SMA | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Cepat tepat terpadu | 100,00 | |
| 13 | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan | L | 46-60 | S1 | pns | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sangat baik pelayanannya | 100,00 | |
| 14 | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | seusai dengan jam layanan | 100,00 | |
| 15 | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan | L | <25 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Berjalan dengan baik | 100,00 | 100,00 |
| 16 | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kompak selalu dalam hal apapun | 100,00 | |
| 17 | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan | L | 46-60 | SMA | wirausaha | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | semagat selalu dan tingkatkan espor | 100,00 | |
| 18 | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan | L | <25 | SMA | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Semoga Sehat dan Sukses selalu | 100,00 | |
| 19 | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan | L | 25-45 | SMA | wirausaha | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sangat puas baik sopan | 100,00 | 100,00 |
| 20 | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Janji layanan sangat sesuai | 100,00 | |
| 21 | **Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan | L | >60 | D3 | wirausaha | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Perkembangan yg pesat dalam memberikan pelayanan dan | 77,78 | 77,78 |
| 22 | Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Semoga semakin seksus | 100,00 | 100,00 |
| 23 | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik | L | 25-45 | S1 | wirausaha | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Semoga ke depan nya menjadi lebih baik lagi | 97,22 | |
| 24 | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik | L | 25-45 | S1 | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Petugas layanan sangat ramah dan cepat | 100,00 | 99,07 |
| 25 | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Semoga kedepan semakin mudah untuk mendapatkan sertifikat CPIB | 100,00 | |
| **JUMLAH NILAI PER-UNSUR** | | | | | | 94 | 96 | 93 | 96 | 95 | 96 | 96 | 96 | 94 | | | |
| **RATA-RATA PER-UNSUR** | | | | | | 3,76 | 3,84 | 3,72 | 3,84 | 3,80 | 3,84 | 3,84 | 3,84 | 3,76 | | | |
| **NILAI INDEKS PER-UNSUR** | | | | | | 0,42 | 0,43 | 0,41 | 0,43 | 0,42 | 0,43 | 0,43 | 0,43 | 0,42 | **SANGAT BAIK** | 95,11 | |
| **NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT** | | | | | | 95,11 | | | | | | | | | | | |

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-laki | 24 | 96% |
| | | Perempuan | 1 | 4% |
| | | | | |
| 2 | Usia | Dibawah 25 | 3 | 12% |
| | | 25-45 | 14 | 56% |
| | | 46-60 | 6 | 24% |
| | | >60 | 2 | 8% |
| | | | | |
| 3 | Pendidikan | SD | 0 | 0% |
| | | SMP | 1 | 4% |
| | | SMA | 14 | 56% |
| | | D3 | 2 | 8% |
| | | S1 | 8 | 32% |
| | | S2 | 0 | 0% |
| | | S3 | 0 | 0% |
| | | | | |
| 4 | Pekerjaan | ASN | 1 | 4% |
| | | TNI/POLRI | 0 | 0% |
| | | Pelaku Usaha KKP | 14 | 56% |
| | | Pegawai Swasta | 4 | 16% |
| | | Wirausaha Non KKP | 5 | 20% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 1 | 4% |
| | | | | |
| 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 | 1 | 4% |
| | | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP) | 11 | 44% |
| | | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan R | 7 | 28% |
| | | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan | 2 | 8% |
| | | Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan | 0 | 0% |
| | | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik | 3 | 12% |
| | | 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 | 1 | 4% |

## 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM