

## **LAPORAN**

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN  
KEAMANAN HASIL PERIKANAN MERAUKE  
TRIWULAN II TAHUN 2025  
(PERIODE APRIL – JUNI 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 mengamankan 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	Maret 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 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 I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merauke dalam kurun waktu triwulan I tahun 2025 adalah sebanyak 25 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 24 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 16 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	75%
		Perempuan	4	25%
2	Usia	<25	1	6%
		25-45	14	88%
		46-60	1	6%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	11	69%
		D3	0	0%
		S1	5	31%
		S2	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	11	69%
		Pegawai Swasta	4	25%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	6%
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	4	25%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	3	300%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	1	6%

	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	3	19%
	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	4	25%
	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	1	6%
	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)

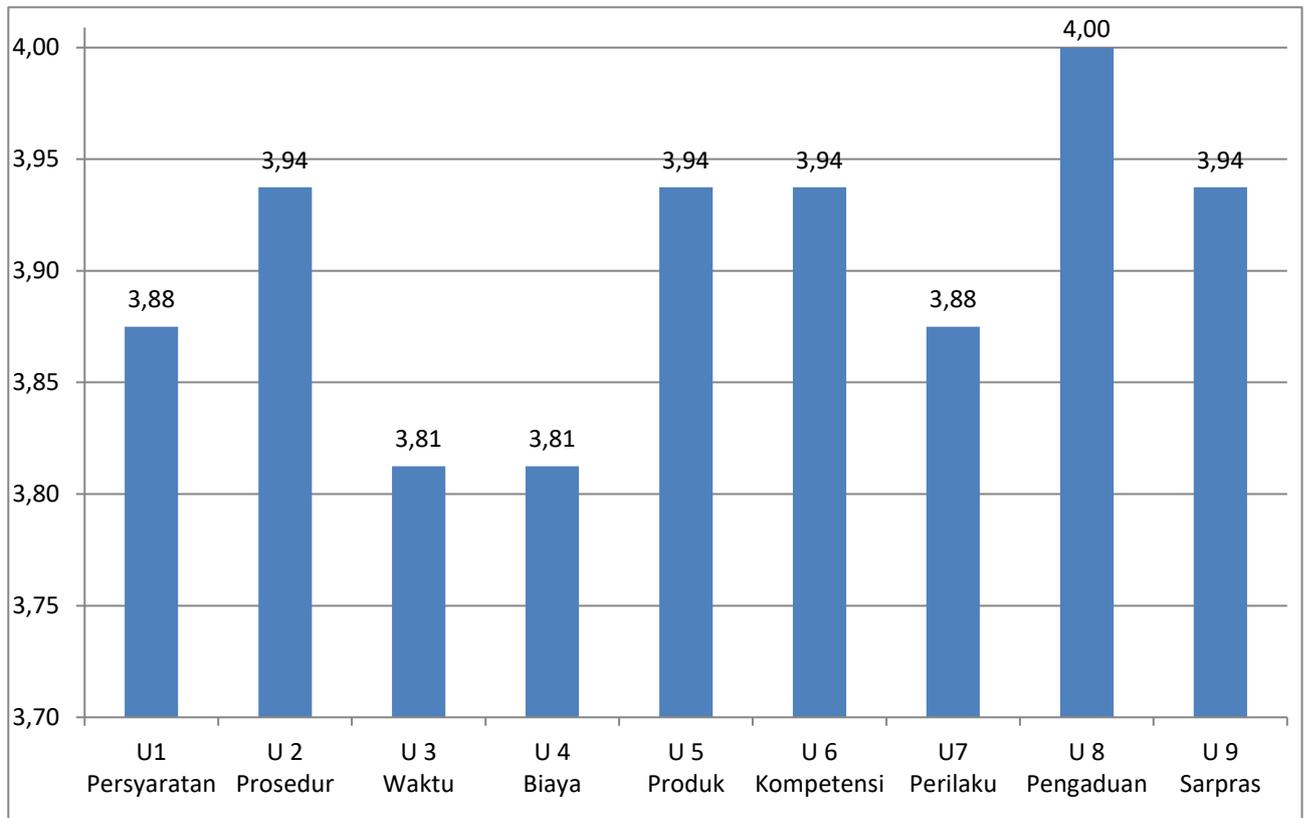
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,88	3,94	3,81	3,81	3,94	3,94	3,88	4,00	3,94
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>97,57 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

**IKM per Unsur pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu,  
dan Keamanan hasil Perikanan Merauke  
Triwulan II 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 3,81. Nilai Unsur Biaya (U4) mendapatkan nilai 3,81 adalah nilai terendah kedua, dan nilai unsur Persyaratan (U1) serta Sarana dan prasarana (U7) yang mendapatkan nilai 3,88 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan (U8), mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00. Selanjutnya nilai unsur Sistem, mekanisme dan prosedur (U2), Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), Kompetensi pelaksana (U6), Sarana dan prasarana (U9) mendapatkan nilai 3,94.

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

- Terus ditingkatkan pelayanannya
- Pelayanannya sangat ramah dan membantu sehingga memudahkan kita dalam melakukan usaha
- Sangat sesuai dengan tarif
- Petugas Sangat Ramah dan Kompeten serta memudahkan layanan terhadap kami.
- PETUGAS BPPMHKP SANGAT RAMAH DAN CEPAT DALAM MELAYANI SERTIFIKASI CBIB.

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

- Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online dan permohonan layanan (pemenuhan dokumen persyaratan layanan) sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan, dan kemampuan pengguna jasa menggunakan gadget dan aplikasi serta kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

- Biaya (U4)

Persyaratan Biaya layanan sudah ditampilkan di ruang pelayanan, namun pengguna jasa merasa dalam pemenuhan persyaratan sertifikasi membutuhkan biaya untuk kelengkapan syarat unit usahanya, sebagai contoh pemenuhan persyaratan sertifikasi HACCP yang membutuhkan biaya dalam rangka tindakan perbaikan sarana prasarana UPI mereka, padahal biaya yang timbul itu bukan merupakan biaya yang harus dikeluarkan/dibayarkan sebagai PNBP.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

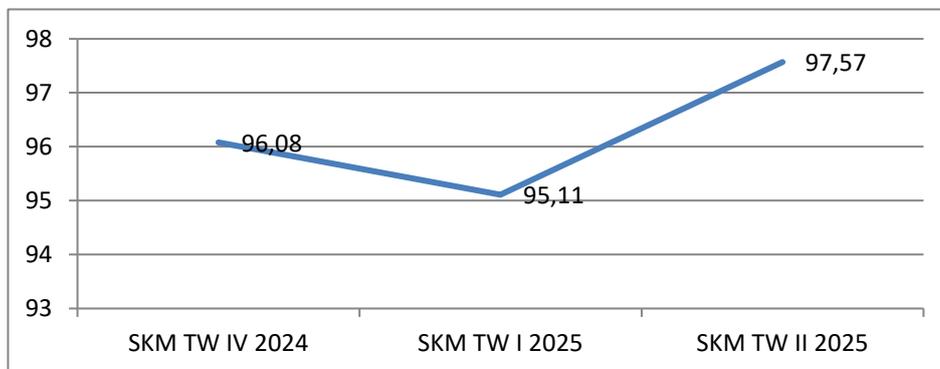
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal SKPIM Merauke. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan III 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	<b>Waktu penyelesaian</b>	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
2	<b>Biaya / Tarif</b>	1. Membuat Infografis biaya/tarif Layanan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait biaya/tarif pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
3	<b>Perilaku Pelaksana</b>	1. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS Melakukan asistensi penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang 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 Merauke dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan Grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat tren Kenaikan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2024 hingga triwulan II 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merauke.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Juni 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 97,57. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merauke menunjukkan adanya Peningkatan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2024 hingga triwulan II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian (U3) dan Biaya (U4).
- Sedangkan Tujuh unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur (U2), Produk Spesifikasi jenis layanan (U5), Kompetensi Pelayanan (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana Pengaduan (U8), Persyaratan (U1) dan Sarana Prasarana (U9),.

;

Merauke, 01 Juli 2025

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



Slamet Andriyanto, S.Si, M.Si

NIP. 198210122006041001

# 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 pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)
- 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:  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  S1  SMP  S2  SMA  S3  D3

Pekerjaan:  ASN  Pegawai Swasta  TNI/Polri  Wirasaha Non KKP  Pelajar / Mahasiswa  Pelaku Usaha KKP

**Pertanyaan**

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
*(Apakah anda/badan hukum/orgnisasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diurl resmi 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**

[Submisi Form](#)

\*] Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

## 2. Hasil Pengolahan Data 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	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pengujian laboratorium sangat cepat di lakukan	100,00	97,92	
2	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	L	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Cepat dan mudah	100,00			
3	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	L	<25	SMA	pelajar	4	4	3	3	4	4	3	4	4	Sangat baik dan mudah	91,67			
4	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	L	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai dengan tarif	100,00			
5	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PETUGAS BPPMHPK SANGAT RAMAH DAN CEPAT DALAM MELAYANI SERTIFIKASI CBIB.	100,00	100,00	
6	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	P	25-	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat tepat dalam melakukan pengurusan	100,00	95,83	
7	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	L	25-	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BPPMHPK PAPUA SELATAN terbaik...	100,00		
8	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	L	25-	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas Sangat Ramah dan Kompeten serta memudahkan	100,00		
9	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	L	25-	SMA	P. UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat memuaskan.	83,33	
10	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	P	25-	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pengurusan dokumen di bimbing dan di mudahkan	100,00	100,00
11	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	L	25-	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat ramah terhadap pengguna jasa	100,00		
12	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	P	25-	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat ramah dan membantu sehingga	100,00		
13	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	L	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat ramah terhadap pengguna jasa	100,00	100,00	
14	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu	L	25-	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat ramah dan sopan	100,00	95,37	
15	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu	L	25-	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat ramah terhadap pengguna jasa	100,00		
16	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu	L	46-	S1	swasta	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Terus ditingkatkan pelayanannya	86,11		
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						62	63	61	61	63	63	62	64	63					
RATA-RATA PER-UNSUR						3,88	3,94	3,81	3,81	3,94	3,94	3,88	4,00	3,94					
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0,43	0,44	0,42	0,42	0,44	0,44	0,43	0,44	0,44					
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						97,57									SANGAT BAIK	97,57			

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	75%
		Perempuan	4	25%
2	Usia	Dibawah 25	1	6%
		25-45	14	88%
		46-60	1	6%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	11	69%
		D3	0	0%
		S1	5	31%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pegawai Usaha KIP	11	69%
		Pegawai Swasta	4	25%
		Wiraswasta Non KIP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	6%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan label standar/bahan acuan kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	4	25%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	3	500%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan	1	6%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	3	19%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	4	25%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	1	6%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	96,88	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	98,44	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	95,31	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	95,31	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98,44	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	98,44	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	96,88	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	100,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	98,44	A	Sangat Baik

NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM