



LAPORAN SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah,
Triwulan I (Januari, Februari, Maret) Tahun 2025

KATA PENGANTAR

Ucapan Puja dan Puji syukur yang hanya patut dipanjatkan kepada Allah, yang tak henti-hentinya memberikan nikmat kepada kita semua, hingga kita terus dapat beraktivitas sehari-hari dan melaksanakan tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat.

Salah satu tugas dan tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan sertifikasi karantina ikan dan pelayanan pengujian di laboratorium. Hasil pelayanan tersebut terus dilakukan evaluasi demi perbaikan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Evaluasi tersebut disusun dalam bentuk pelaporan.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini berisikan seluruh kegiatan pelayanan yang dirangkum dalam bentuk form dan diisi oleh pengguna layanan Stasiun KIPM Palangka Raya yang kemudian dievaluasi dan dinilai oleh tim verifikasi. Jika terdapat masukan atau kritikan maka akan dilakukan tindakan perbaikan dan jika dianggap baik maka akan terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Disadari sepenuhnya bahwa masih terdapat banyak kesalahan dan kekeliruan dalam penyusunan laporan ini, namun khilaf dan salah adalah manusiawi, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati kami mengharapkan masukan saran dan kritikan yang sifatnya membangun untuk kami jadikan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya selama proses penyusunan laporan ini. Semoga setiap apa yang kita kerjakan mendapat berkah dan ridho-Nya dan semoga laporan ini dapat memberi manfaat kepada siapa saja yang membutuhkannya.

Palangka Raya, 05 Maret 2025
Stasiun KIPM Palangka Raya
Kepala,

Miharjo, S.St.Pi, M.M
NIP. 19790101 200312 1 003



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GAMBAR.....	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Dasar Hukum	5
1.3. Tujuan dan Manfaat	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
2.1. Pelaksanaan SKM.....	7
2.2. Metode Pengumpulan Data	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.5. Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1. Jumlah Responden SKM	10
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelenihan Unsur Layanan.....	12
4.2. Rencana Tindak Lanjut	12
4.3. Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	16
1. Kuisioner	16
2. Hasil Pengolahan Data	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya.....	21



DAFTAR TABEL

1. Tabel Krejcie and Morgan sebagai dasar untuk menghitung jumlah sampel / responden dalam pengisian kuisiner	9
2. Hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah Triwulan I tahun 2025	10
3. Detail Nilai SKM Triwulan I tahun 2025 Per Unsur penilaian.....	11
5. Rencana tindak lanjut atas penilaian SKM Triwulan I tahun 2025 di Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah	14

DAFTAR GAMBAR

1. Grafik Nilai SKM Per Unsur	11
2. Tren Tingkat kepuasan penerima layanan Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah dari tahun 2022 hingga tahun 2024	13
3. Pengujian terhadap sampel ikan yang akan dilalulintaskan melalui kantor Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah	18
4. Ruang layanan kantor Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah dalam memberikan layanan kepada pelaku usaha perikanan di Provinsi Kalimantan Tengah	18
5.	
6.	
7.	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa puas seorang pelanggan terhadap pelayanan atau produk yang mereka terima. Kepuasan terjadi ketika harapan pelanggan setara dengan layanan yang diberikan.

Menurut **Djaslim Saladin (2003)**, pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut **Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007)**, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut **Tjiptono (2012)**, kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Secara singkat pengertian kepuasan pelanggan adalah apa yang diinginkan atau dibutuhkan konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan, seperti barang dan jasa. Memiliki produk atau layanan dengan kualitas terbaik adalah tujuan pelanggan.

Oleh karena itu, hingga saat ini, kepuasan pelanggan telah menjadi bagian integral dari visi, misi, tujuan, tugas pokok dan fungsi setiap instansi baik swasta maupun pemerintah. Hal ini yang menjadi acuan sehingga Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah secara rutin setiap Triwulan terus melakukan survey kepada Masyarakat terhadap layanan yang diberikan sebagai salah satu UPT Kementerian Kelautan dan Perikanan yang menyediakan layanan publik.

Pelaksanaan survey terhadap layanan Masyarakat ini berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 yang dihitung dengan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat Masyarakat sehingga akan diperoleh 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.
- 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 Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah .

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;
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;
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 oleh Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/48> yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui media social Whatsapp. . Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) 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 tersebut 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 melalui pengisian kuisioner yang dibagikan melalui aplikasi <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/48> dan dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terhitung secara otomatis melalui aplikasi tersebut. 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 dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan atau dihitung per Triwulan dalam setiap tahunnya, sehingga selama setahun, survey dilakukan sebanyak 4 (empat) kali, yaitu :

- Triwulan I (Januari, Februari Maret) dengan pelaporan dilakukan pada bulan April



- Triwulan II (April, Mei, Juni) dengan pelaporan dilakukan pada bulan Juli
- Triwulan III (Juli, Agustus, September) dengan pelaporan dilakukan pada bulan Oktober
- Triwulan IV (Oktober, November, Desember) dengan pelaporan dilakukan pada bulan Januari tahun berikutnya.

Adapun tahapan penyusunan dilakukan mulai dari : 1. persiapan; 2. Pengumpulan data; 3. Pengolahan data dan Analisa hasil; 4. Penyusunan dan pelaporan hasil.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya yaitu Triwulan IV tahun 2024. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 35 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.



Tabel 1. Tabel Krejcie and Morgan sebagai dasar untuk menghitung jumlah sampel / repsonden dalam pengisian kuisiner.

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 DAN PEMBAHASAN

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 20 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah Triwulan I tahun 2025

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI	14	70%
		PEREMPUAN	6	30%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	10%
		SLTA	9	45%
		DIII	1	5%
		SI	7	35%
		S2	1	5%
3	PEKERJAAN	PNS	3	15%
		TNI	1	5%
		SWASTA	16	80%
		WIRAUUSAHA	0	0%
		LAINNYA	0	0%
4	JENIS LAYANAN	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	1	5%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	2	10%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	1	5%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	2	10%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	2	10%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	1	5%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	7	35%



		(Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)		
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	4	20%

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 3. Detail Nilai SKM Triwulan I tahun 2025 Per Unsur penilaian

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,44	3,54	3,71	3,57	3,69	3,58	3,44	3,52	3,47
Kategori	B	A	A	A	A	A	B	A	B
IKM Unit Layanan	91,25 (A) Sangat Baik								



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 dalam pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat selama Triwulan I tahun 2025 di Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan dan perilaku diperoleh nilai rendah yaitu 3,44 serta sarana prasarana dengan nilai 3,47
2. Sedangkan nilai tertinggi didapatkan pada unsur penilaian waktu dan produk layanan dengan nilai 3,71 dan 3,69.

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

- Masih banyak pelaku usaha yang mengalami kendala dalam melengkapi persyaratan seperti ijin usaha, NPWP dan berbagai persyaratan lainnya
- Petugas layanan secara langsung mengunjungi pelaku usaha di Lokasi usaha yang masih mudah dijangkau, dan hal ini dilakukan bersama instansi terkait lainnya sehingga pelaku usaha terkadang mengalami kesulitan untuk memberikan penilaian terhadap petugas layanan yang berkunjung.

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

- Pengajuan permohonan sertifikasi melalui aplikasi online terkadang mengalami hambatan bagi pelaku usaha yang masih kurang familiar dalam penggunaan aplikasi dan persyaratan yang diperlukan belum tersedia sehingga masih sulit dalam melengkapi formulir secara online.
- Petugas layanan yang berkunjung harus lebih memperkenalkan dirinya sebagai petugas layanan Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah agar pelaku usaha dapat mengenal lebih dekat.



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 terus dilakukan pelatihan dan perbaikan terhadap sarana dan prasarana untuk memudahkan pengguna jasa dalam menerima layanan, baik secara langsung / hadir di kantor maupun dilakukan secara online.

Tabel 4. Rencana tindak lanjut atas penilaian SKM Triwulan I tahun 2025 di Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2025)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1.	Persyaratan	Membantu pelaku usaha untuk mengetahui prosedur dan melengkapi administrasi		√		Tim Pelayanan Publik
2.	Perilaku	Terus dilakukan pelatihan untuk pengembangan kompetensi layanan			√	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 Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah dapat dilihat melalui infografis berikut :





Gambar 2. Tren Tingkat kepuasan penerima layanan Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah dari tahun 2021 hingga tahun 2024.

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 terhadap layanan kantor Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Kalimantan Tengah.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I (Januari, Februari dan Maret) tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dari tahun ke tahun
- Seluruh unsur layanan akan terus ditingkatkan dan terus dipertahankan yang dianggap sudah baik untuk menjadi sangat baik.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuisioner

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Stasiun KIPM Palangkaraya

Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)

Data Responden

Waktu Survey	18-Oct-2024 21:03		
Nama			
Jenis Usaha	☐ Perseorangan ☐ Korporasi		
Jenis Kelamin/Gender	☐ Pria/Laki-laki ☐ Wanita/Perempuan		
Usia	☐ < 25 Tahun ☐ 25 s/d 45 Tahun ☐ 46 s/d 60 Tahun ☐ > 60 Tahun		
Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3	☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan	☐ ASN ☐ TNI/POLRI ☐ Pelaku Usaha KKP	☐ Pegawai Swasta ☐ Wirausaha Non KKP ☐ Pelajar / Mahasiswa	

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 penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?
- ☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Kurang cepat
☐ Lambat
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?
- ☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik
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 terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?
- ☐ 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 Olah Data SKM

Laporan SKM Resume														
Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan														
Data IKM														
Data Rekap per UPP per Layanan Triwulan I Tahun 2025														
Download Data														
10 entries per page														
Kd Est	Nama UPP	Tahun	Tipe	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	IKM
bkpm	Stasiun KIPM Palangkaraya	2025	1	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	1	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.33
bkpm	Stasiun KIPM Palangkaraya	2025	1	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	2	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00	3.50	3.00	3.50	3.67
bkpm	Stasiun KIPM Palangkaraya	2025	1	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	75.00
bkpm	Stasiun KIPM Palangkaraya	2025	1	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
bkpm	Stasiun KIPM Palangkaraya	2025	1	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
bkpm	Stasiun KIPM Palangkaraya	2025	1	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	75.00
bkpm	Stasiun KIPM Palangkaraya	2025	1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	7	3.57	3.57	3.71	3.57	3.57	3.43	3.57	3.71	3.59
bkpm	Stasiun KIPM Palangkaraya	2025	1	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	4	3.50	3.75	4.00	4.00	3.50	3.75	4.00	3.75	3.81
Showing 1 to 8 of 8 entries														
Download Data														

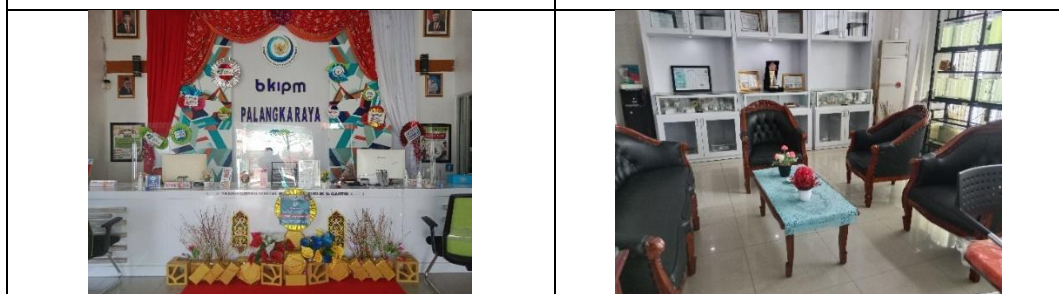


1	Data Resume SKM untuk Triwulan 1 tahun 2025						
2							
3	tahun	triwulan	kd_es1	nm_upp	rating	ikm	jresponden
77	2024	4	bkipm	Stasiun KIPM Palangkaraya	4.83	93.97	35
78	2024	1	bkipm	Balai Uji Standar KIPM	4.97	88.51	66
79	2023	2	bkipm	Stasiun KIPM Palangkaraya	4.88	93.32	42
80	2024	3	bkipm	Balai Besar KIPM Jakarta I	4.78	90.42	40
81	2023	4	bkipm	Stasiun KIPM Cirebon	5.00	94.68	12
82	2025	1	bkipm	Balai KIPM Denpasar	4.98	96.16	177
83	2024	3	bkipm	Stasiun KIPM Tahuna	5.00	90.74	24

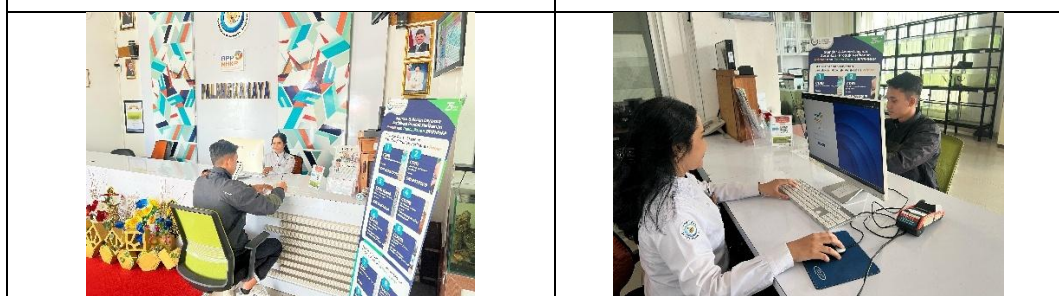
3. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM



Gambar 3. Pengujian terhadap sampel ikan yang akan dilalulintaskan melalui kantor Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah



Gambar 4. Ruang layanan kantor Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah dalam memberikan layanan kepada pelaku usaha perikanan di Provinsi Kalimantan Tengah



Gambar 5. Pelayanan oleh petugas layanan yang penuh ramah dan menerapkan SOP.





Gambar 6. Sosialisasi CPIB dalam rangka penerapan sistem jaminan mutu hasil kelautan dan perikanan dari hulu hilir di Kantor Karantina Ikan Wilker Pangkalan Bun



Gambar 7. Sosialisasi CPIB dalam rangka penerapan sistem jaminan mutu hasil kelautan dan perikanan dari hulu hilir di Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Kabuapten Kotawaringin Barat Sampit sekaligus melakukan kunjungan ke beberapa UMKM yang mengolah produk perikanan

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan IV
(Oktober, November, Desember) tahun 2024**



**BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN
DAN PERIKANAN PALANGKA RAYA
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN
DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024**



BAB I

PENDAHULUAN

1. 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 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 Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah pada Triwulan IV (bulan Oktober, November dan Desember) 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 (Oktober, November dan Desember) tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,83	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,68	A
3	Waktu Penyelesaian	3,84	A
4	Biaya/Tarif	3,82	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,79	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,66	A
7	Perilaku Pelaksana	3,81	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,74	A
9	Sarana dan Prasarana	3,77	A

Pada table diatas, terlihat bahwa layanan Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah secara umum sudah baik meskipun masih tetap perlu dilakukan perbaikan demi perbaikan dalam berbagai hal.

Adapun table perbandingan nilai IKM di Triwulan I hingga Triwulan IV tahun 2024 oleh Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah adalah sebagai berikut :



Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1	1.1 (Persyaratan)	-	3.65	4,00	3,83	Priyo Budi Admoko, A.Md
		1.2 (Prosedur)	-	4,00	4,00	3,68	Akhmad Fakhrizal M. Nur, S.Pi, M.Pi
		1.3 (Jangka Waktu)	-	4.00	4,00	3,84	Akhmad Fakhrizal M. Nur, S.Pi, M.Pi
2	Unsur 2	2.1 (Tarif)	-	3.68	3,83	3,82	Akhmad Fakhrizal M. Nur, S.Pi, M.Pi
		2.2 (Produk)	-	4.00	4,00	3,79	Akhmad Fakhrizal M. Nur, S.Pi, M.Pi
		2.3 (Kompetensi)	-	4.00	3,83	3,66	Priyo Budi Admoko, A.Md
3	Unsur 3	3.1 (Perilaku)	-	4,00	3,66	3,81	Priyo Budi Admoko, A.Md
		3.2 (Pengaduan)	-	4,00	3,83	3,74	Priyo Budi Admoko, A.Md
		3.3 (Sarana Prasarana)	-	3,68	3,83	3,77	Priyo Budi Admoko, A.Md



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	1.1 (Persyaratan)	✓	Terus dilakukan perbaikan terhadap jaringan internet akan lebih lancar dan mudah dalam mengakses		Terjadinya gangguan sinyal di Lokasi usaha yang sulit dijangkau
	1.2 (Prosedur)	✓	-	-	-
	1.3 (Jangka Waktu)	✓	-	-	-
2	2.1 (Tarif)	✓	Mensosialisasikan tarif PNBP ke pelaku usaha perikanan melalui aplikasi dan media sosial		Diperlukan dukungan pelaku usaha untuk memiliki aplikasi dengan fasilitas android
	2.2 (Produk)	✓	-	-	-
	2.3 (Kompetensi)	✓	-	-	-

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat RTL (Rencana Tindak Lanjut) yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - RTL 1.1 (Persyaratan), telah dilakukan penambahan kekuatan sinyal di kantor Badan Mutu KKP Kalimantan Tengah khususnya di bagian pelayanan, namun kendala jaringan terjadi pada pelaku usaha yang kondisinya berada jauh dari jangkauan signal.
 - RTL 2.1 (Tarif), untuk layanan ekspor terkendala akibat adanya perubahan jadwal penerbangan dari maskapai Garuda Indonesia di Bandara Tjilik Riwayat Palangka Raya, sehingga pelaku usaha tidak lagi melakukan kegiatan ekspor.
 - RTL 3.3 (Sarana Prasarana), dikarenakan masih adanya keterbatasan anggaran untuk dilakukan pengadaan dan perbaikan, sehingga masih terdapat beberapa sarana dan prasarana yang belum diperbaiki, namun secara umum, pelaksanaan pelayanan sudah sangat memadai.
3. 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	RTL 1.1 (Persyaratan)	Terus menyarankan kepada pelaku usaha agar melakukan	Tanpa batas	Priyo Budi Admoko, A.Md	1. Supiyanto 2. Slamet Riyadi 3. Harli, dkk



		pelaporan secara online jauh hari sebelum pengiriman barang			
2	RTL 2.1 (Maskapai)	Akan terus dilakukan komunikasi dengan pihak Angkasa Pura	Terus dilakukan dan menunggu jawaban dari maskapai	Akhmad Fakhrizal M. Nur, S.Pi, M.Pi	PMEPFS (Produk olahan perikanan)
3	RTL 3.3 (Sarana Prasarana)	Akan dilakukan pengalokasian dana untuk melakukan perbaikan sarpras	Masih terkendala efisiensi anggaran	Priyo Budi Admoko, A.Md	Kanto UPT Badan Mutu KKP Kalteng

Palangka Raya,
Kepala,

Miharjo, S.St.Pi, M.M
NIP. 19790101 200312 1 003.





KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN MUTU KKP KALIMANTAN TENGAH

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I (Januari, Februari, Maret) TAHUN 2025

92,11
Sangat Baik

SERTIFIKASI

EKSPOR

CBIB, HACCP

SKP

Palangka Raya, 05 Maret 2025

Kepala

Miharjo, S.St.Pi, M.M

No.	Unsur Pelayanan	Nilai SKM
01.	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	83,33
02.	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	91,67
03.	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	100
04.	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	100
05.	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	75
06.	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	89,68
07.	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	95,14
Jumlah Responden		19 Orang
Nilai IKM Setelah Konversi		92,11
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Pelayanan Stasiun KIPM Palangka Raya		SANGAT BAIK



EKONOMI BIRU UNTUK
INDONESIA MAJU

KKP
2025

panganbiru

08
POVERTY
GROWTH

BPP
MHKP
Badan Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan

BerAKHLAK
Standaritas Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

SAMPULIR
SAMPAKALAT - KALAMATI KATA

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN MUTU KKP KALIMANTAN TENGAH

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II (April, Mei, Juni) TAHUN 2025

89,81
Sangat Baik

LAYANAN

PENGUJIAN LAB

SERTIFIKASI CPIB, HACCP

CBIB, SKP, SPDI

Palangka Raya, 05 Juli 2025

Kepala

Miharjo, S.St.Pi, M.M

No.	Unsur Pelayanan	Nilai SKM
01.	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	80,56
02.	Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number)	77,78
03.	Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	88,89
04.	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	97,22
05.	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	91,67
06.	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	87,96
07.	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	88,89
08.	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	96,67
Jumlah Responden		21 Orang
Nilai IKM Setelah Konversi		89,81
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Pelayanan Stasiun KIPM Palangka Raya		SANGAT BAIK