

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN BIMA
TRIWULAN I TAHUN 2026



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2026

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. 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/1301> 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	66
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima dalam kurun waktu triwulan I tahun 2026 adalah sebanyak 8 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 10 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	50%
		Perempuan	4	50%
2	Usia	<25	0	0%
		25-45	1	13%
		46-60	4	50%
		>60	3	38%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	5	63%
		D3	0	0%
		S1	3	38%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	8	100%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%

		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	4	50%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	3	38%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	13%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	4	31%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	31%
		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
IKM per unsur	4,00	3,88	3,88	3,75	4,00	4,00	4,00	3,88	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,26 (A atau 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, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 3,75. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai 3,88 adalah nilai terendah kedua dan Proses yang mendapatkan nilai 3,88 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00. Selanjutnya Kompetensi Pelayanan 4,00 dan sarana dan Prasarana mendapatkan nilai yaitu 4,00.

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

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

- Biaya/Tarif dalam pelaksanaan sertifikasi pelayanan SKIPM Bima tidak ada dipungut biaya atau tarif bagi pengguna jasa. Namun kendalanya kemungkinan ada pada saat pengguna jasa menyediakan minum atau saat sampel yang diambil oleh petugas dirasa berat oleh pengguna jasa sehingga perlu dijelaskan kegunaan pengambilan sampel dan harus sesuai dengan peraturan yang ada dan tidak memberatkan pengguna jasa
- Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dalam pelaksanaanya Stasiun PPMHKP Bima telah memiliki berbagai layanan pengaduan baik dari website, CS Whatsapp,, google form, maupun secara langsung tetapi mungkin dirasa Masyarakat belum mengetahui secara spesifik bagaimana cara menggunakan layanan pengaduan yang tersedia di Stasiun PPMHKP Bima.

- Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada petugas pelayanan harus ditingkatkan baik dari segi pelaksanaan kegiatan di lapangan ataupun pelayanan di kantor dengan menjelaskan prosedur yang runut dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal April/Mei/Juni 2026 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

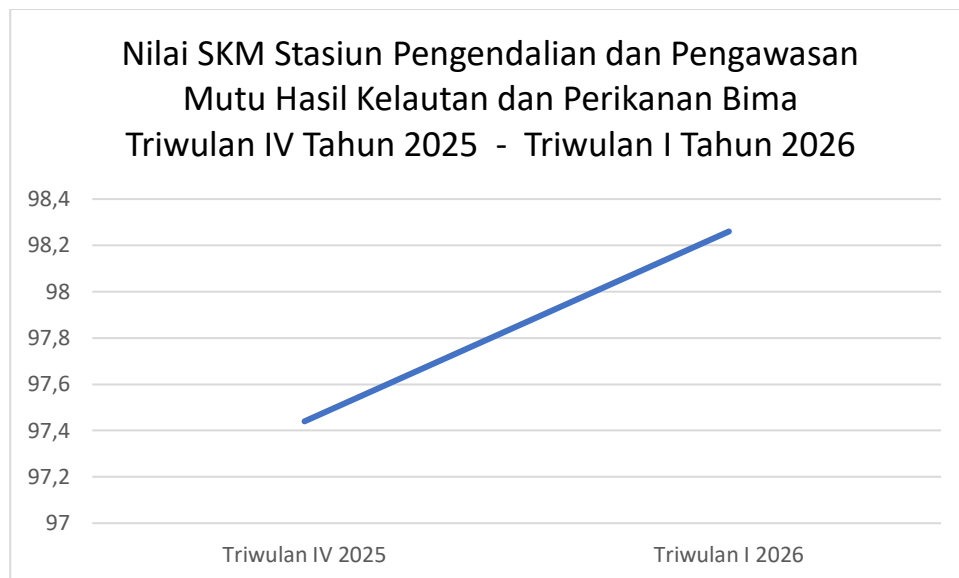
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Biaya/Tarif	Sebelum melakukan pelayanan publik di kantor ataupun di lapangan petugas pelayanan harus menjelaskan biaya yang mungkin timbul dari proses pelayanan tersebut dan apabila tidak ada pembayaran petugas juga harus menjelaskan bahwa tidak ada biaya dan petugas disarankan menanyakan kepada pengguna jasa apabila menyediakan hidangan ditanyakan	√	√	√	Tim Pelayanan Publik.

		apakah keberatan atau tidak				
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Membuat campaint terkait bagaimana alur pengaduan dengan menggunakan desaint grafis	√	√	√	Tim Pelayanan Publik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan rapat internal		√		Kepala UPT dan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2025 sebesar 97,44 dan triwulan I 2026 sebesar 98,26 pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,26.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelayanan dan Saranan dan prasarana.

Bima, 06 April 2026

**Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan Bima**



Orson Petrus, S. St.Pi
No. 198006122005021001

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 (Health 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 Pengkukuhan

☐ 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 Swasta

☐ Wirasaha Non KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(pajak andabadan hukum/genesis dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diurla juga BOPN)

☐ 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 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)

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Kurang Baik

☐ Tidak Baik

Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit form

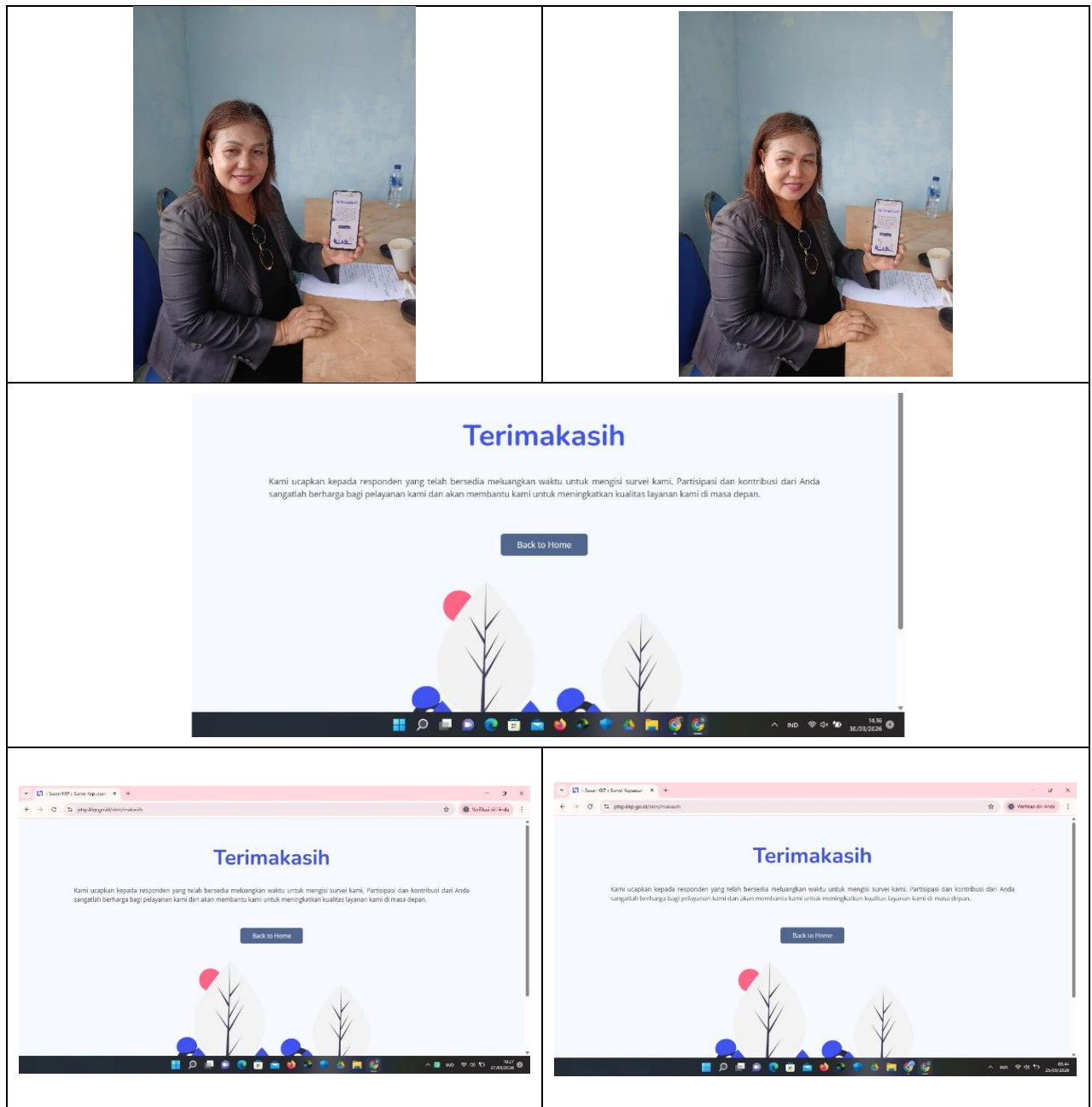
*) Petisian anda akan mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BIMA PERIODE TRIWULAN I 2026																	
NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NBR PER JENIS LAYANAN
1	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	Perempuan	46-60	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Bravo team untuk karantina ikan	97,22	98,26
2	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	Perempuan	46-60	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Bravo untuk team yang bertugas	97,22	
3	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	Perempuan	46-60	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	3	3	4	4	4	4	3	4	Pelayanan cepat dan tepat	91,67	
4	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	Perempuan	46-60	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih sudah di bimbing	100,00	
5	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	>60	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terimakasih atas arahan yang diberikan	100,00	
6	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	>60	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanan prima yang diberikan oleh petugas	100,00	
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-Laki	>60	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	bravo tim mutu bima	100,00	
8	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Laki-Laki	25-45	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih tim mutu bima	100,00	
Jumlah Nilai Per-UNSUR						32	31	31	30	32	32	32	31	32			
RATA-RATA PER-UNSUR						4,00	3,88	3,88	3,75	4,00	4,00	4,00	3,88	4,00			
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0,84	0,83	0,83	0,82	0,84	0,84	0,84	0,83	0,84			
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat						98,26											
SANGAT BAIK																98,26	

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	50%
		Perempuan	4	50%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	1	13%
		46-60	4	50%
		>60	3	38%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	5	63%
		D3	0	0%
		S1	3	38%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	8	100%
		Pegawai Swasta	0	0%
		Wirasaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	4	50%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indo	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	13%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	3	38%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan IV Tahun 2025



**Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan
dan Perikanan Bima**

**Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan
2026**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima periode triwulan IV tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	96,15	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100,00	A
3	Waktu Penyelesaian	96,15	A
4	Biaya/Tarif	98,08	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98,08	A
6	Kompetensi Pelaksana	98,08	A
7	Perilaku Pelaksana	96,15	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,08	A
9	Sarana dan Prasarana	96,15	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena lebih rendah dari angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I 2026)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	Prosedur	Dalam pelaksanaan pelayanan petugas pelayanan harus selalu menjelaskan prosedur pelaksanaan kepada pengguna jasa dan memberikan kesempatan bertanya atau bersedia mengulangi penyampaian prosedur pelayanan ke pada pengguna jasa		√ (20 februari 2026)		Tim Pelayanan Publik.
2	Waktu Penyelesaian	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)	√ (5 Januari 2026)			Tim Pelayanan Publik
3	Perilaku Petugas	Melakukan rapat internal dan mengkaji ulang SOP pelaksanaan Pelayanan		√ (27 februari 2026)		Kepala UPT dan Tim Pelayanan Publik

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Sebelum melakukan pelayanan publik di kantor ataupun di lapangan petugas pelayanan harus selalu menjelaskan prosedur pelaksanaan kepada pengguna jasa dan memberikan kesempatan bertanya atau bersedia mengulangi penyampaian prosedur pelayanan ke pada pengguna jasa	Sudah (20 Februari 2026)	Saat petugas Sertifikasi turun kelapangan atau ada pengguna jasa yang memintak informasi melalui kantor, petugas pelayanan harus selalu menjelaskan prosedur pelaksanaan kepada pengguna jasa dan memberikan kesempatan bertanya atau bersedia mengulangi penyampaian prosedur pelayanan ke pada pengguna jasa		Tidak ada Hambatan

2	Ketua Tim Pelayanan Publik membuat Kompensasi Pelayanan untuk Pengguna Jasa serta meletakan di ruang pelayanan dan terlihat jelas oleh pengguna jasa	Sudah	Kompensasi Pelayanan untuk Pengguna Jasa terkait Keterlambatan Pelayanan tersedia di Ruang Pelayanan dan dapat diilihat langsung oleh pengguna jasa apabila mengalami keterlambatan dalam pelayan yang dilakukan oleh petugas pelayanan SPPMHK Bima		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
---	--	-------	---	--	-------------------------------------

3	Melakukan rapat internal dan mengkaji ulang SOP pelaksanaan Pelayanan	Sudah (27 Februari 2026)	Rapat pelaksanaan pelayanan public terkait Perilaku petugas		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
---	---	--------------------------	---	---	-------------------------------------

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

N o	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggu ng Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sebelum melakukan pelayanan publik di kantor ataupun di lapangan petugas pelayanan harus selalu menjelaskan prosedur pelaksanaan kepada pengguna jasa dan memberikan kesempatan bertanya atau bersedia mengulangi penyampaian prosedur pelayanan kepada pengguna jasa	Brefing sebelum kegiatan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima
2	Ketua Tim Pelayanan Publik membuat Kompensasi	Penyusunan Kompetensi Pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan

	Pelayanan untuk Pengguna Jasa serta meletakkan di ruang pelayanan dan terlihat jelas oleh pengguna jasa				Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima
3	Melakukan rapat internal dan mengkaji ulang SOP pelaksanaan Pelayanan	Rapat dan pelatihan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima

Bima, 06 Maret 2026

Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Bima



Soe. Petrus, S. St.Pi
N. 198006122005021001