



LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

Triwulan II

(April - Juni)

2025



 0426-22434

 www.kkp.go.id/skipmmamaju

 Jl. RE. Martadinata Simpang Empat Arteri
Simboro, Mamuju Sulawesi Barat 91512

**Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan Sulawesi Barat
Tahun 2025**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiratNya yang telah melimpahkan rahmatNya, sehingga Laporan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II Tahun 2025 terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Stasiun KIPM Mamuju dapat di selesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, sebagai dokumentasi dan bahan analisa, serta evaluasi kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Mamuju. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran akan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan publik Stasiun KIPM Mamuju.

Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat sebagai sarana akuntabilitas dan pertanggungjawab organisasi serta dapat dijadikan bahan masukan untuk peningkatan kinerja Stasiun KIPM Mamuju. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu masukan saran dan kritik sangat kami perlukan dalam membantu menuju penyempurnaan.

Demikian laporan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Mamuju, 07 Juli 2025

Plh. Kepala



Abdul Kadir, S.Pi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	
1. Format Kuisisioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi SKM.....	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju 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 Mamuju. 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 KIPM Mamuju adalah tim yang ditugaskan oleh Kepala Stasiun KIPM Mamuju pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SKIPM Mamuju Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/87> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju 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 selama 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan secara konsisten terhadap pelaku usaha yang mendapatkan layanan di Stasiun KIPM Mamuju maupun stakeholder terkait.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun KIPM Mamuju 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 Mamuju dalam kurun waktu triwulan I tahun 2025 sebanyak 14 orang. Selain itu juga dilakukan penyampaian link kuisisioner kepada pelaku usaha yang baru melakukan permohonan dan dilayani serta stakeholder terkait yang pernah mendapatkan layanan dari Stasiun KIPM Mamuju.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 9 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	44,44%
		Perempuan	5	55,56%
2	Usia	Dibawah 25	0	0,00%
		25-45	7	77,78%
		46-60	2	22,22%
		>60	0	0,00%
3	Pendidikan	SD	0	0,00%
		SMP	1	11,11%
		SMA	3	33,33%
		D3	3	33,33%
		S1	2	22,22%
		S2	0	0,00%
		S3	0	0,00%
4	Pekerjaan	ASN	2	22,22%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Pelaku Usaha KKP	4	44,44%
		Pegawai Swasta	2	22,22%
		Wirausaha Non KKP	0	0,00%
		Pelajar/Mahasiswa	1	11,11%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan		
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0,00%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0,00%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	0	0,00%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	2	22,22%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	3	33,33%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	1	11,11%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0,00%

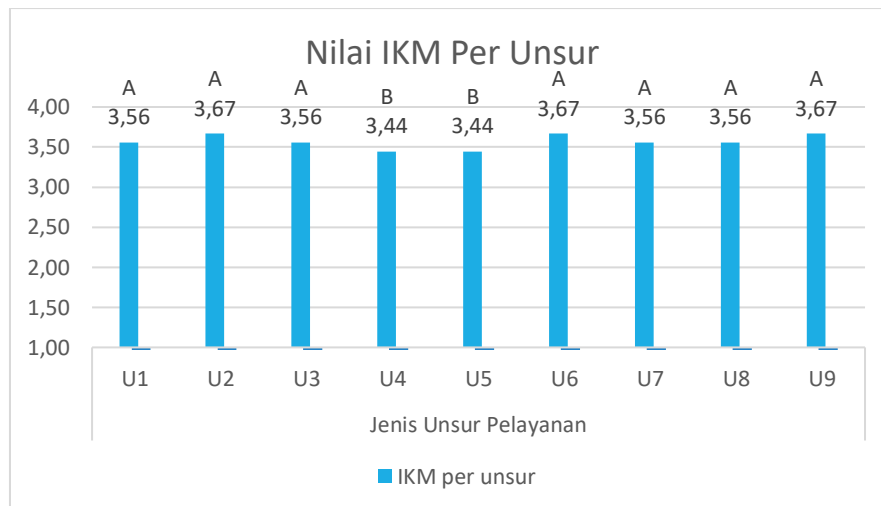
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Uraian	Jenis Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per unsur	3,56	3,67	3,56	3,44	3,44	3,67	3,56	3,56	3,67
Kategori	A	A	A	B	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,20				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. Dari seluruh unsur pelayanan yang disampaikan, dua unsur layanan terendah yang didapatkan ialah (U4) Biaya/Tarif dan (U5) Produk spesifikasi jenis pelayanan dimana semuanya memperoleh nilai 3,44.
2. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (U6) Kompetensi Pelayanan dan (U9) Sarana dan Prasarana yang memperoleh nilai 3,67.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan, saran dan masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
 - “Lebih ditingkatkan hubungan dengan dinas daerah kabupaten”.
 - “Dibutuhkan pelatihan pembina mutu”.
 - “Lebih di permudah lagi dalam kepengurusan sertifikat pelayanan pengolahan”

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

- **(U4) Biaya/Tarif** perlu disosialisasikan ulang sesuai dengan Tugas dan Fungsi terbaru organisasi serta aturan tarif yang berlaku dalam layanan sertifikasi khususnya Ekspor Hasil Perikanan dimana masih adanya harapan pelaku usaha untuk diberlakukannya tarif Rp.0, (Nol) untuk komoditi ekspor (SMKHP) sedangkan yang berlaku di Badan PPPMHKP masih mengacu pada PP 85 Tahun 2021 dimana tarif untuk Sertifikat SMKHP adalah Rp. 25.000,- setiap sertifikat.
- **(U5) 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 akan tetapi pada saat ini pelaku usaha/masyarakat menghendaki pelaksanaan sertifikasi yang dilakukan khususnya ekspor hasil perikanan pada saat telah melakukan sertifikasi SMKHP di Badan Mutu tidak perlu lagi melakukan pengurusan dokumen lain seperti dokumen kekarantinaan yang diterbitkan oleh

Instansi lain (Badan Karantina Indonesia) sehingga dalam hal ini pelaku usaha tidak merasa berat untuk melakukan ekspor.

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. Selain hasil penilaian dari unsur pelayanan yang ada, juga diperoleh saran dan masukan dari pelaku usaha/stakeholders yang harus dilakukan upaya perbaikan kedepan sehingga tidak menjadi permasalahan dikemudian hari. Aduan, saran dan masukan yang menjadi perhatian yaitu :

- “Lebih ditingkatkan hubungan dengan dinas daerah kabupaten”.

Hal ini akan dilakukan perbaikan dan ditindaklanjuti berupa melakukan koordinasi dengan dinas kelautan dan perikanan serta stakeholder terkait yang dapat dilakukan sampai akhir tahun 2025 ini.

- “Dibutuhkan pelatihan pembina mutu”.

Untuk saran dan masukan ini akan dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha terkait kebijakan pelatihan pembina mutu bukan berada dalam kewenangan BPPMHKP akan tetapi berada dalam kewenangan instansi lain diluar BPPMHKP/SKIPM Mamuju salah satunya di Dinas Kelautan dan Perikanan Propinsi Sulawesi Barat. Untuk masukan ini akan dilakukan upaya komunikasi dengan pihak-pihak dimaksud terkait pelaksanaan pembinaan kepada UPI didaerah.

- “Lebih di permudah lagi dalam kepengurusan sertifikat pelayanan pengolahan”

Untuk saran dan masukan ini, akan dilakukan identifikasi kemungkinan kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha sehingga mereka merasa sulit dalam melakukan sertifikasi SKP. Selain itu, sebagai upaya pertama yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan Sosialisasi secara konsisten dan berkelanjutan selama tahun 2025 ini kepada para pelaku usaha/Unit Pengolahan Ikan terkait persyaratan, mekanisme dan prosedur yang diperlukan dalam dalam pengajuan Sertifikasi Kelayakan Pengolahan di UPI.

Tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara berkelanjutan melalui Sosialisasi mekanisme pelayanan masing-masing produk sertifikasi baik melalui poster/banner, leaflet dan bentuk fisik lainnya, juga dilakukan melalui media sosial Unit Pelayanan yang

dapat diakses dan dilihat oleh pengguna layanan. 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.	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian			Penanggung Jawab
			Juli	Agst	Sept	
1	(U4) Biaya/Tarif	Membuat Infografis/ Leaflet/ Brosur/Poster terkait Biaya/Tarif yang berlaku di Badan Mutu KKP (BPPMHKP) yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung di ruang pelayanan		√		Tim Humas
2	(U5) Produk spesifikasi jenis pelayanan	Membuat Infografis/Leaflet/ Brosur/ Poster terkait produk/ spesifikasi jenis layanan yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung di ruang pelayanan serta dimungkinkn untuk melakukan Dialog Interaktif.	√			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 Mamuju dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan yang relatif kecil sebesar 0,28 poin kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan I 2025 hingga Triwulan II Tahun 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju akan tetapi pada kondisi ini masih dalam kategori pelayanan “SANGAT BAIK”.

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 Mamuju secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.20. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju sedikit menurun (0.28 poin) dari kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di triwulan I Tahun 2025 hingga triwulan II 2025.
- Terdapat 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (U6) Kompetensi Pelayanan dan (U9) Sarana dan Prasarana yang memperoleh nilai 3,67. Meski demikian akan tetap dilakukan upaya yang konsisten untuk menjaga nilai yang ada dan dimungkinkan untuk ditingkatkan.
- Unsur pelayanan yang termasuk dalam dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu (U4) Biaya/Tarif dan (U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Selain itu terdapat beberapa saran dan masukan yang juga menjadi prioritas perbaikan pelayanan dimasa mendatang sehingga masyarakat merasa puas dalam menerima pelayanan yang dilakukan di Unit Pelayanan Stasiun KIPM Mamuju.
- Selama triwulan ke II ini telah dilakukan upaya tindak lanjut perbaikan atas beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai kurang di triwulan I tahun 2025 yang lalu diantaranya : Membuat Leaflet/ Brosur/ Poster terkait produk/spesifikasi jenis layanan yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung di ruang pelayanan, operator dan petugas pelayanan diberikan bimbingan teknis/pelatihan terkait aplikasi SIAPMUTU secara online/daring dan asistensi/supervisi terkait Perilaku Petugas pelayanan selama melakukan pelayanan kepada pelaku usaha/pengguna jasa layanan.



Mamuju, Juli 2025

Plh. Kepala

Abdul Kadir, S.Pi

NIP. 19720203 200003 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layanan

Pilih Layanan

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

☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)

☐ Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

☐ Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan

☐ Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Rudi 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

☐ Petaku Usaha KKP

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta Non KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Silakan arahkan kursor/mouse/penunjuk: Bapak/ibu menilai persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia di web BPPN)

☐ 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 pendataan** yang tersedia (sarana pendataan/kemudahan mengadu/tidak lanjut)?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

Kesimpulan

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

Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

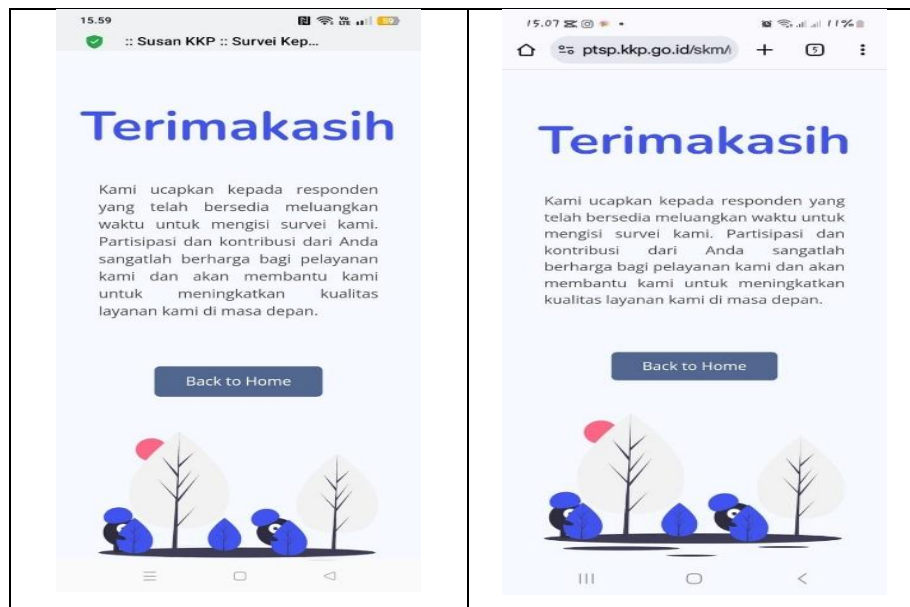
2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)																
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MAMUJU																
PERIODE TRIWULAN II 2025																
NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	Perempuan	46-60	SMP	wirusaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Tidak ada kritik dan saran	100,00
2	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	Perempuan	25-45	D3	swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Sistem pelayanan yang diterapkan sangat memuaskan	100,00
3	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	D3	swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	BPPMHP yang terbaik semoga semakin sukses ke depannya	100,00
4	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	wirusaha	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	Lebih ditingkatkan hubungan dengan dinas daerah kabupaten	75,00
5	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	Perempuan	46-60	SMA	P.LKPP	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Terimakasih dan sukses selalu kantor badan mutu cabang mamuju	91,67
6	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	Laki-laki	25-45	SMA	wirusaha	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	Dibutuhkan pelatihan pembina mutu	77,78
7	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	Perempuan	25-45	D3	pelajar	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Lebih di permudah lagi dalam kepengurusan sertifikat pelayanan	100,00
8	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB Benih)	Laki-laki	25-45	S1	pns	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	Pelayanan dan respon sudah lumayan bagus dan cepat tanggap saya puas dengan pelayanan ini semoga kedepannya berjalan dengan lancar	75,00
9	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB Benih)	Laki-laki	25-45	S1	pns	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00		83,33
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						32	33	32	31	31	33	32	32	33		
RATA-RATA PER-UNSUR						3,56	3,67	3,56	3,44	3,44	3,67	3,56	3,56	3,67		
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0,40	0,41	0,40	0,38	0,38	0,41	0,40	0,40	0,41		
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						89,20									SANGAT BAIK	85,06

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	44,44%
		Perempuan	5	55,56%
2	Usia	Dibawah 25	0	0,00%
		25-45	7	77,78%
		46-60	2	22,22%
		>60	0	0,00%
3	Pendidikan	SD	0	0,00%
		SMP	1	11,11%
		SMA	3	33,33%
		D3	3	33,33%
		S1	2	22,22%
		S2	0	0,00%
		S3	0	0,00%
4	Pekerjaan	ASN	2	22,22%
		TN/POLRI	0	0,00%
		Pelaku Usaha KKP	4	44,44%
		Pegawai Swasta	2	22,22%
		Wirusaha Non KKP	0	0,00%
		pelajar	1	11,11%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0,00%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0,00%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0,00%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	2	22,22%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	3	33,33%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	1	11,11%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0,00%

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	88,89	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,67	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	88,89	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	86,11	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,11	B	Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	91,67	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	88,89	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	88,89	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	91,67	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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan I Tahun 2025**



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu
dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju
Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan
Tahun 2025**

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 Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mamuju periode triwulan I 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 I Tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,79	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,50	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,50	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,57	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,57	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,57	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,50	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,57	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,64	A	Sangat Baik

Berdasarkan data di atas, secara umum dapat dilihat bahwa mutu pelayanan yang diperoleh pada semester 4 sudah sangat baik, akan tetapi masih diperlukan perbaikan secara terus menerus agar nilai yang diperoleh dapat dipertahankan bahkan dapat ditingkatkan. Untuk nilai perunsur pelayanan dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut jika dibandingkan dengan unsur lainnya. 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:

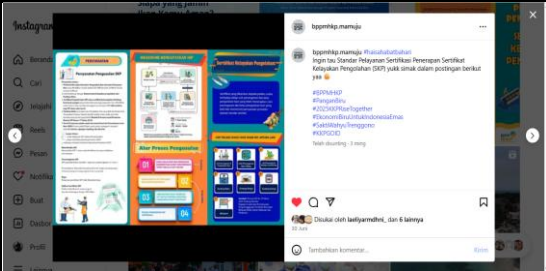
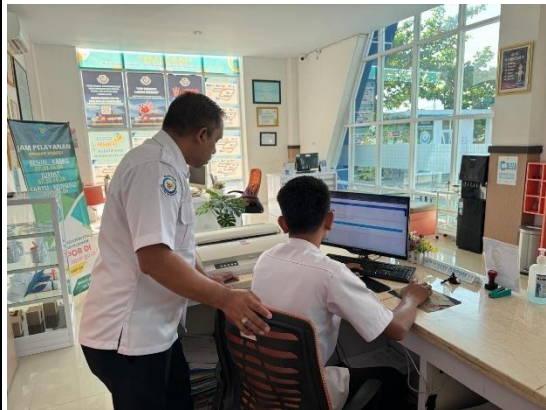
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	(U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Membuat Infografis/Leaflet/ Brosur/ Poster terkait produk/ spesifikasi jenis layanan yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung di ruang pelayanan		√		Tim Humas
2	(U3) Waktu Penyelesaian	Mengikutsertakan operator dan petugas pelayanan dalam bimbingan teknis/pelatihan terkait aplikasi SIAPMUTU secara online/daring maupun dengan supervisi penggunaan aplikasi diruang pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
3	(U7) Perilaku Pelaksana	Melakukan asistensi dan supervisi kepada petugas pelayanan terkait Perilaku Petugas pelayanan selama melakukan pelayanan kepada pelaku usaha/pengguna jasa layanan		√		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 Ditindak lanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1.	Membuat Infografis /Leaflet/ Brosur/ Poster terkait produk/ spesifikasi jenis layanan yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung di ruang pelayanan	Sudah	Membuat Infografis /Leaflet/ Brosur/ Poster terkait 9 produk/ spesifikasi jenis layanan yang disampaikan Secara langsung di ruang pelayanan sebagai bahan bacaan pengguna jasa layanan ketika hadir dikantor serta diposting melalui kanal media sosial UPT		Lokasi UPT yang berada dipusat kota mamuju akan tetapi pelaku usaha tersebar diseluruh wilayah sulawesi barat menjadi tantangan tersendiri untuk senantiasa memberikan informasi melalui segala bentuk media sosialisasi.

					
2.	Mengikutsertakan operator dan petugas pelayanan dalam bimbingan teknis/ pelatihan terkait aplikasi SIAPMUTU secara online/ daring maupun dengan supervisi penggunaan aplikasi di ruang pelayanan	Sudah	Melakukan supervisi dan senantiasa melakukan briefing setiap senin untuk melakukan evaluasi kepada petugas pelayanan selama memberikan layanan kepada masyarakat		Frekuensi pelayanan kepada pelaku usaha yang masih sangat jarang karena jumlah UPI yang melakukan kegiatan ekspor hanya 1 UPI
3.	Melakukan asistensi dan supervisi kepada petugas pelayanan terkait Perilaku Petugas pelayanan selama melakukan pelayanan kepada pelaku usaha/ pengguna jasa layanan	Sudah			Frekuensi pelayanan kepada pelaku usaha yang masih sangat jarang karena jumlah UPI yang melakukan kegiatan ekspor hanya 1 UPI sehingga update pengetahuan terkait pembaruan aplikasi hanya bisa melalui WAG SIAP MUTU.

BAB IV KESIMPULAN

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

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

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi Persyaratan Layanan, mekanisme dan prosedur yang terkait dengan produk pelayanan kepala masyarakat umum.	Pemberitahuan melalui Media sosial Stasiun KIPM Mamuju terkait Persyaratan Layanan, mekanisme dan prosedur yang terkait dengan produk pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa dan instansi terkait



Mamuju, Juli 2025

Kepala

Abdul Kadir, S.Pi

NIP. 19720203 200003 1 003