



LAPORAN

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2025**

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



@BPPMHKP TERNATE

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE
TRIWULAN III TAHUN 2025



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas tersusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun KIPM Ternate Triwulan III Tahun 2025 sesuai dengan amanah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : Kep/14/M.PAN/2/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas layanan dan untuk mendorong partisipasi masyarakat atau pelaku usaha khususnya di bidang perikanan selaku pengguna jasa layanan Stasiun KIPM Ternate untuk melakukan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian yang objektif atas pelayanan Stasiun KIPM Ternate akan diolah dan nantinya akan dijadikan acuan dalam menyusun program kerja untuk peningkatan akuntabilitas dan transparansi pelayanan kepada masyarakat ditahun 2025.

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan III Tahun 2025. Kami sangat berharap kepada semua pihak agar dapat memberi masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini untuk perbaikan kinerja layanan dan pelaporan SKM di periode berikutnya.

Ternate, Oktober 2025

Kepala Stasiun KIPM Ternate



Arsal, S.St.Pi, M.P.

19810520 200312 1 005

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud Dan Tujuan.....	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksanaan 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.....	5
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1. Jumlah Responden	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (unit Layanan dan Unsur Layanan)	8
BAB IV. 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. KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan 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. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjadi lebih baik daripada sebelumnya dan 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 Ternate 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. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 sebagai alat ukur untuk mendapatkan data dan informasi pelaku usaha untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat. Pengukuran metode secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat 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

Dasar pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang dijadikan acuan adalah sebagai berikut :

- 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 kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate.

Adapun sasaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (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.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Ternate adalah tim yang sesuai dengan surat tugas Penunjukkan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Stasiun KIPM Ternate Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/56> yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate yaitu :

1. Persyaratan : adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : adalah Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 : 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 : adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana : adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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. Metode ini diharapkan agar 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 pada tabel 1. sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan II tahun 2025, maka populasi

penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate dalam kurun waktu triwulan III tahun 2025 adalah sebanyak 62 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 40 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian dapat dilihat pada tabel 2. sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah dan Karakteristik Responden SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	33	53%
		Perempuan	29	47%
			62	100%
2	Usia	Dibawah 25	47	76%
		25-45	14	23%
		46-60	0	0%
		>60	1	2%
			62	100%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	33	53%
		D3	2	3%
		S1	27	44%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
			62	100%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	11	18%
		Pegawai Swasta	27	44%
		Wirausaha Non KKP	23	37%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2%
			62	100%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	6	10%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu,	0	0%

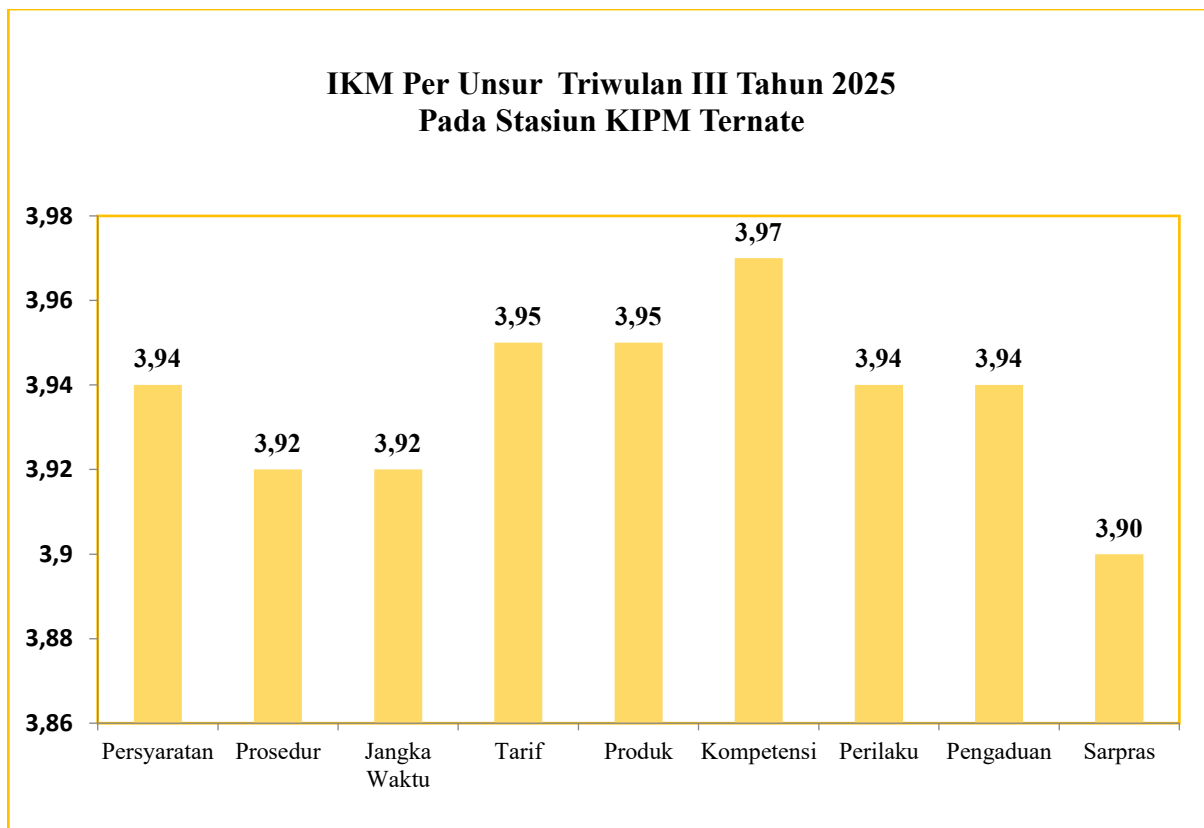
		dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air		
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	5	8%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	38	61%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	9	15%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	4	6%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%
			62	100%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 3. dan gambar 1 sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NILAI PER UNSUR	3.94	3.92	3.92	3.95	3.95	3.97	3.94	3.94	3.90
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UNIT PELAYANAN	97,78 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,90. Kemudian dua unsur layanan terendah lainnya adalah Prosedur dan Waktu Pelayanan dengan nilai yang sama yakni 3,92.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelayanan dengan nilai 3,97. Kemudian unsur layanan tertinggi kedua diperoleh dari unsur Produk dan tariff/ biaya layanan dengan nilai sama yakni 3,95, sedangkan unsur layanan tertinggi ketiga itu dari Persyaratan, Perilaku dan Pengaduan dengan nilai yang sama juga yakni 3,94.

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

- “Kami harap sistem informasi atau pelayanan online bisa lebih sederhana”
- “Dipertahankan kinerjanya”
- “Sudah baik, tolong dipertahankan”
- “Melayani dan mengkonfirmasi dengan baik dan cepat”

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

- Sarana dan prasarana pelayanan sebenarnya sudah cukup baik, namun kurangnya sosialisasi atau publikasi sehingga masih dirasakan belum lengkap oleh pelaku usaha. Misalkan sarana dan prasarana untuk layanan pengaduan sebenarnya lebih memadai dan lengkap karena terdapat beberapa fasilitas yang disiapkan baik secara online mau langsung ke kantor.
- Prosedur layanan dianggap terlalu rumit bagi pelaku usaha, namun sebenarnya sebagai petugas yang dibekali dengan kompetensi yang cukup sudah berusaha menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang ditetapkan, bahkan lebih disederhanakan lagi.

Hal ini bias terjadi dikarenakan oleh kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan yang telah dijalankan secara baik dan benar.

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna jasa layanan. Sistem layanan secara online telah dilakukan dengan cara yang sangat mudah, namun kurangnya bimbingan petugas pelayanan dalam melaksanakan layanan sehingga perlu dilakukan perbaikan mengenai unsur pelayanan ini kedepannya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini akan dilaksanakan 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 6 November 2025 (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:

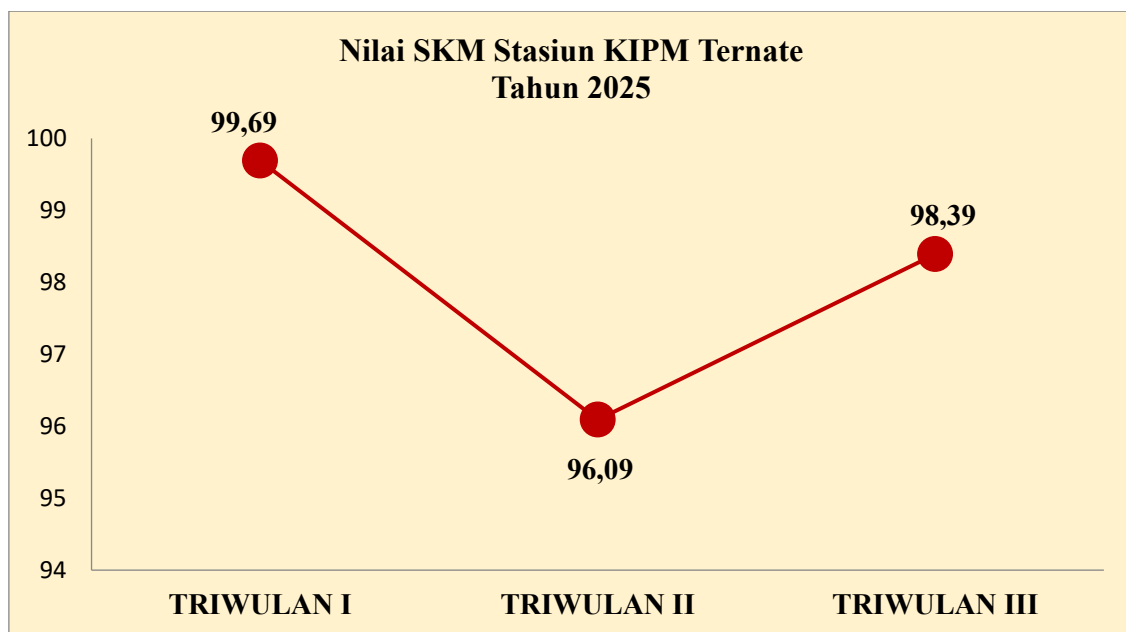
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan IV 2025)			Penanggung Jawab
			Oktober	November	Desember	
1	Sarana dan Prasarana	• Rapat internal petugas pelayanan mengenai Sosialisasi dan publikasi sarana dan prasarana yang sudah dilengkapi oleh SKIPM Ternate • Perbaikan dan pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pelayanan		√		Tim PPID
2	Prosedur Pelayanan	Rapat internal dan monitoring serta evaluasi terhadap prosedur pelayanan serta publikasi mengenai alur pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik dan PPID

3	Waktu Pelayanan	Rapat Internal untuk evaluasi SOP Waktu layanan yang diberikan kepada pelaku usaha		√		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 Ternate dapat dilihat melalui gambar grafik sebagai berikut :



Gambar 2. Nilai SKM Stasiun KIPM Ternate Tahun 2025

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan nilai SKM atau penyelenggaraan pelayanan publik periode triwulan III 2025, yang mana ditriwulan II 2025 lebih rendah sedangkan Nilai SKM ditriwulan III lebih tinggi, oleh karena itu, diharapkan di Triwulan IV penyelenggaraan pelayanan publik pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan.

BAB V

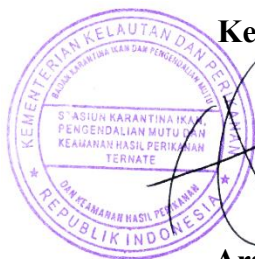
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan III mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate secara umum menunjukkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,39 dengan jumlah responden 62 orang serta menunjukkan nilai SKM mengalami peningkatan hasil penilaian SKM penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan pada triwulan II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan nilai 3,90, Prosedur pelayanan dan Waktu Pelayanan dengan nilai yang sama yakni 3,92.
- Sedangkan unsur layanan yang paling tinggi adalah kompetensi Petugas Pelayanan dengan nilai 3,97, kemudian diikuti unsur Produk layanan dan Tarif/ atau biaya yang memperoleh nilai sama yaitu 3,95 dan unsur layanan tertinggi ketiga adalah Persyaratan, Perilaku dan juga Pengaduan yang mendapatkan nilai sama yakni 3,94.

Ternate, 6 Oktober 2025

Kepala Stasiun KIPM Ternate



Arsal, S.St.Pi, MP

NIP 19810520 200312 1 005

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Stasiun KIPM Ternate

Data Layanan

Pilih Layanan

☐ Laporan hasil uji mutu produk perikanan

☐ Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)

☐ Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)

☐ Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)

☐ Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)

☐ Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)

☐ Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)

☐ Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)

☐ Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)

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

Data Responden

Waktu Survey

04-Jul-2025 06:10

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

Belum dapat di submit karena anda harus memilih Layanan terlebih dahulu

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

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 **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

☐ Sangat Cepat

☐ Cepat

☐ Kurang cepat

☐ Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang mudah

☐ Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

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

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

Kesimpulan

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

Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

14

Lampiran 2. Hasil Pengolahan SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)																
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE																
PERIODE TRIWULAN III 2025																
NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KRITIK DAN SARAN	Nilai per Jenis Layanan
1	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran	100.00
2	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran	100.00
3	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran	100.00
4	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.LUKOP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
5	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
6	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
8	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.LUKOP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
9	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.LUKOP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
10	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
11	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
12	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
13	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.LUKOP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.LUKOP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.LUKOP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
30	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
31	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
32	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.LUKOP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
33	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
34	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
35	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
36	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
37	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
38	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
39	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
40	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
41	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
42	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
43	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
44	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
45	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
46	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
47	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
48	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
49	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
50	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
51	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
52	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
53	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
54	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
55	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
56	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
57	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
58	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
59	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
60	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
61	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
62	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adi pertahankan kinerjanya	100.00
Jumlah Nilai per unsur						241	243	243	245	246	246	244	244	242		
Rata-rata per unsur						2.84	2.92	2.91	2.95	2.97	2.98	2.94	2.94	2.90		
Nilai Indeks per unsur						0.41	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43		
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat						98.39									98.39	

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	33	53%
		Perempuan	29	47%
			62	100%
2	Usia	Dibawah 25	47	76%
		25-45	14	23%
		46-60	0	0%
		>60	1	2%
			62	100%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	33	53%
		D3	2	3%
		S1	27	44%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
			62	100%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	11	18%
		Pegawai Swasta	27	44%
		Wirusaha Non KKP	23	37%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2%
			62	100%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	6	10%
		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)	5	8%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	38	61%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	9	15%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	4	6%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%
			62	100%

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	98.39	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	97.98	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	97.98	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	98.79	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98.79	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	99.19	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	98.39	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	98.39	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	97.58	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

Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2025**



**STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
2025**

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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate 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 Ternate 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 II Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	96,25	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,25	A
3	Waktu Penyelesaian	96,25	A
4	Biaya/Tarif	96,25	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96,25	A
6	Kompetensi Pelaksana	95,25	A
7	Perilaku Pelaksana	95,25	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,25	A
9	Sarana dan Prasarana	96,25	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya 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 8 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 III 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	Kompetensi Pelayanan	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan mengenai petugas pelayanan yang melaksanakan pelayanan baik secara online maupun offline		√		Tim Pelayanan Publik
2	Perilaku Pelaksana	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan		√		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	Kompetensi Petugas Pelayanan	Sudah	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan mengenai petugas pelayanan yang melaksanakan pelayanan baik secara online maupun offline sekaligus pelatihan petugas pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
2	Perilaku Pelaksana	Sudah	Evaluasi dan monitoring personil mengenai petugas pelayanan dengan pembahasan mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan Melaksanakan kegiatan pelatihan secara berkala		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

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 Ternate 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 (RTL) Hasil evaluasi penilaian SKM tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut dengan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka maupun media sosial terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	<3 bulan	Tim PPID dan Pelayanan	Pengguna jasa lingkup Stasiun KIPM Ternate
2	Pelatihan peningkatan kompetensi petugas pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA terkait mengenai kesiapan petugas dalam memberikan layanan serta pembinaan dan pengarahan serta Melaksanakan kegiatan pelatihan secara berkala	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Tim Pelayanan Publik Stasiun KIPM Ternate



Ternate, 22 Agustus 2025
Kepala Stasiun KIPM Ternate

Arsal, S.St.Pi, M.P.
NIP 19810520 200312 1 005



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN KIPM TERNATE

Kompleks Bandara Sultan Babullah Ternate, Tabam, Ternate Utara, Kota Ternate 97728
Laman www.kkp.go.id, Surel bkipm.ternate@kkp.go.id

SURAT TUGAS
KEPALA STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE
NOMOR: B.361/SKIPM.TTE/KP.440/VII/2025

TENTANG

PENUNJUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN STASIUN KIPM TERNATE
TAHUN 2025

KEPALA STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN TERNATE

Menimbang : a. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Ternate kepada masyarakat dalam hal pelanggan/pengguna jasa KIPM, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat pelanggan/pengguna jasa terhadap pelayanan melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

b. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi/pelaporan terhadap penyelenggaraan pelayanan;

c. bahwa untuk melakukan survey tersebut perlu dibentuk tim pengelola untuk melaksanakan tugas tersebut yang ditetapkan dalam Surat Tugas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan.

2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54/PERMEN-KP/2027 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi RI Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMBERI TUGAS

Menetapkan : Surat Tugas Kepala Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Ternate Tentang Penunjukkan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Stasiun KIPM Ternate Tahun 2025.

PERTAMA : Menunjuk pegawai Stasiun KIPM Ternate yang namanya tercantum dibawah ini sebagai tim Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Stasiun KIPM Ternate Tahun 2025 dengan susunan :

Pengarah : Arsal, S.St.Pi.,M.P
Ketua : Muh. Arfah
Anggota : Mahfudin, S.Pi
 Zaenal A.Md.Pi
 Junaidi Afsad, S.Pi
 Muh. Zia, R. Kadir, S.Pi

KEDUA : Uraian Tugas Tim Pelaksanaan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada Stasiun KIPM Ternate sebagai berikut :

1. Pengarah : Memberikan arahan dan masukan untuk perbaikan kegiatan dan pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat agar dapat berjalan dengan baik
2. Ketua : Melakukan pengawasan dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat
3. Anggota : Membantu pelaksanaan kegiatan survey dan membuat laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

KETIGA : Biaya pelaksanaan kegiatan tersebut dibebankan pada DIPA Stasiun KIPM Ternate Tahun Anggaran 2025 Nomor SP DIPA-032.13.2.649767/2025 Tanggal 31 Desember 2024.

KEEMPAT : Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan empat kali dalam setahun, yaitu bulan Maret, Juni, September dan Desember 2025.

KELIMA : Dalam melaksanakan tugas tim bertanggungjawab kepada Kepala Stasiun KIPM Ternate.

KEENAM : Surat Tugas ini berlaku pada sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan serta perbaikan dikemudian hari apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ternate, 4 Juli 2025
Kepala Stasiun KIPM Ternate,



Arsal