LAPORAN

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



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

DAFTAR ISI

DAFT	'AR ISI	ii
BAB I		1
PEND	OAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2
BAB I	II	4
PENG	GUMPULAN 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 I	III	7
HASIL	L PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB I	v	10
ANAL	ISIS 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
вав \	V	13
KESIN	ИPULAN	13
LAMF	PIRAN	14
1.	14	
2.	Hasil Pengolahan Data SKM	15
3.	15	
1	Lanoran Hasil Tindak Laniut SKM Periode Sehelumnya	17

BABI

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 Merak 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 Merak

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:

- 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 Merak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/84 yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak 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	Agustus 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus - Oktober 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 responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak dalam kurun waktu triwulan I tahun 2025 adalah sebanyak 64 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 56 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 93 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	19	20%
		Perempuan	74	80%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	85	91%
		46-60	8	9%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	9	10%
		D3	9	10%
		S1	75	81%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	92	99%
		Pegawai Swasta	92	99%
		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)	2	2%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	89	96%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	1%
		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	1	1%
		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	3.97	4.00	4.00	3.98	3.99	3.99	3.99	4.00	4.00					
Kategori	А	Α	А	А	Α	А	А	Α	А					
IKM Unit Layanan		99.7(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:

- Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif dan Persyaratan. Dengan Nilai 3.99, 3.98 dan 3.97
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Waktu Layanan, Sistem.
 Mekanisme dan Prosedur serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4.
- 3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
 - "Terima kasih BPPMHKP Merak sudah membantu kelancaran pengurusan dokumen HC ekspor tujuan USA.".
 - "Pertahankan kualitas pelayanan".
 - "Thanks BPPMHKP Merak semoga ini awal yang baik dan bisa menyusul ekspor2 berikutnya'.
 - "Thanks Inspektur Mutu BPPMHKP Pusat dan BPPMHKP Merak yang telah membantu dalam sertifikasi HACCP, semoga hasilnya sesuai harapan."
 - "Terima kasih sudah memberikan pelayanan dengan baik"

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

- Perlu adanya jadwal konsultasi rutin atau sesi tanya jawab terbuka untuk membantu pelaku usaha yang mengalami kendala.
- Sosialisasi persyaratan layanan, Produk spesifikasi jeris layanan & Biaya/tarif perlu digencarkan lagi

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 akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tahun 2025. 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	(Triw	Waktu ulan III		Penanggung Jawab
			Juli	Agst	Sept	-
1	U1 – Persyaratan	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	٧			Tim Humas
2	U2 – Sistem, mekanisme dan prosedur	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)		٧		Tim Humas
3	U5 - Biaya/Tarif	Membuat Infografis biaya/tarif Layanan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan	V			Tim Humas

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 Merak dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Kenaikan yang signifikan 10.39 poin kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan I 2025 hingga triwulan II 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Junit 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99.76. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak meningkat signifikant (10.39 poin) kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I 2025 hingga triwulan II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Prosedur dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Waktu Layanan, Kompetensi Personil dan Sarpras.

Merak, 06 Oktober 2025

WELAUTAN OKEPala Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak

STASIUN KARANTINA IKAN
PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN
MERAK

NIP. 19691031 198903 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layanan									
Pilih Layonan	Pergiamian Pergrapa Mengem Mangiemen Multu Terpadu/Mozouri Analysis and Chical Control Peet (PMMY HACCP) Pergiamian Seestbalan Nam. multu Ana kesamanah hasi perkanan ferabi Certification (Peet Analysis								
	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								
Jenis Kelamin/Gender	○ Korporasi ○ Pria/Laki-laki								
	○ Wanita/Perempuan								
Usia	< 25 Tahun 25 s/d 45 Tahun	○ 46 s/d 60 Tahun ○ > 60 Tahun							
Pendidikan	○ SD ○ S1 ○ SMP ○ S2								
	○ SMA ○ S3 ○ D3								
Pekerjaan	O ASN O TNI/POLRI	Pegawai Swasta Wifausaha Non KKP							
	Pelaku Usaha KKP	Pelajar / Mahasiswa							
Dostanuaga									
Pertanyaan 1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang	kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan p	persyaratan pelayanan yang diinformasikan?							
(Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahar Sangat sesuai	mi pengyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diunit kerja	BUPA)							
Sesual Kurang sesual									
○ Tidak sesuai	ai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layana:								
Sangat Mudah Mudah	ai xemuuanan proseuur yang ujalani untuk mendapatkan layanal	Mr.							
Kurang mudah Tidak mudah									
	ai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yan	ng diinformasikan?							
Sangat sesuai Sesual									
Kurang sesual Tidak sesual									
Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengen Sangat sesuai	ai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinf	formasikan?							
Sesual Kurang sesual									
○ Tidak sesuai									
Sangat sesuai	esesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi deng	an pelayanan yang diberikan?							
Sesual Kurang sesual									
Tidak sesuai Bagaimana kecepatan respon (membu	ka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari	aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?							
Sangat Cepat Cepat									
Kurang cepat Lambat									
Bagalmana kemudahan dalam penggu Sangat Mudah	naan fitur pada aplikasi sistem layanan?								
Mudah Kurang mudah									
○ Tidak mudah									
Sangat balk	ai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana peng	aouan/xemuoanan mengadu/tindak lanjut)?							
Balik Kurang balik Tidak balik									
	kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?								
Sangat baik Baik									
C Kurang baik Tidak baik									
Kesimpulan									
Apakah petugas telah memberikan pelayar	nan secara prima (sikap, keterampilan dan penampilan)								
Kritik dan Saran *) Harus diisi minima	al 3 kata								
		<i>b</i>							
Submit Form									

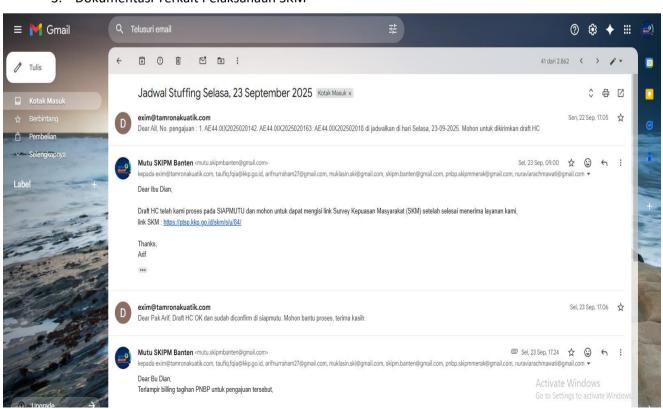
2. Hasil Pengolahan Data SKM

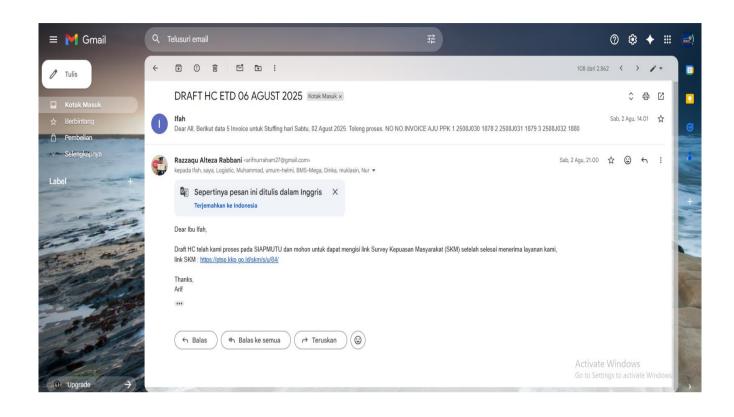
PRESENT TRIMESES 1 3838																		
=	/····		-:-	***	#	•	1	;	:	 	Ī	,	F	Ţ :	T	E 1171E 111 11111		#
-	Buillid Mile Ins Ensemble But Pulsana	Firmpina	38-48		· · · · · · ·	4	4	4	4	1	1	_	1	_		Inels SPPMSCP Most	188.88	
7	Buillid Mala las Commens Bur Pudana Buillid Mala las Commens Bur Pudana	Finepos	38-48		rent.	1	1	+	13	1 3	1:	+ :	1:	-		ones on those one bit, one bits boy. To solut	188.88	
1	Builled Male for Common But Publisher	Finejine	38-48	-	· · · · · · ·	1	4	1	1	1	1	1	1	_	_	ner hat SPPMSCP Wood odd erebels hoenne peparae libere SC dign has SSS.	188.88	
Ē	Builled Male Ins Common But Publisher	Firmajira	38-48		· · · · · · ·	1	4	1	4	1	1		_		_	man had SPPMSCP Mand	188.88	
•	Buillid Malaine Common Bur Pudane Buillid Malaine Common Bur Pudane	Foregoe	38-48		rent.	1	1	1	1	_	1	_	_			rest hat SPPMSCP March, exclutions that the state of the same states, MESTER.	188.88	99.31
H	Buillid Mile Ine Common Bur Polines	Finages			· · · · · · · ·	1	1	1	1	_	1	_				Trade SPPMSCP Monterey had analysis callel treasure clique. Mostel	188.88	
	Buillid Mile Ine Common Bur Pulcana	Firmpina			renti	1	4	1	1	-	1	_	-			1111 11111 111 11111 11111	188.88	
	Buillid Malaine Common Bur Pudane Buillid Malaine Common Bur Pudane	Foregoe	38-48		rent.	H÷	+	1	1	-	Hi	_	-			rest but front SPPMSCP Word	188.88	
	Buillid Mile lin Commen Bu Polinia	Finalina		_	· · · · · · ·	1	1	1	1	_	1	_				Trade SPPMSCP Month compression may be be a second chips 2 to below	188.88	
	Buillid Mile Ine Common Bur Polines	Firmajira	38-48		rendi	1	4	1	4	_	1	_	-			Inels SPPMSCP Wood, World.	188.88	
	Builled Male for Consume See Professor	Foregoe	38-48	_	rand.	H	1	1	1		H	_				res tot tyeth end.	188.88	
	Buillid Mile les Commens Bur Podems	Finepine	38-48	-	· · · · · · ·	1	4	1	1	_	1	_				Train SPPMSCP anni line enabl	188.88	
盟	Buillid Mile Ins Common Bur Pulcana	Firm	38-48		renti	1	1	1		_	1	_	_			ner hil 17741C7 Wind, menji helil erebi	188.88	
	Buillid Mala las Commens Bur Publisco Buillid Mala las Commens Bur Publisco	Finalina			· · · · · · · ·	H	1									tran had SPPMSCP Mand may had exelved the exeptional free presiden SC days have transland SPPMSCP MSSSC, MSSTSS	188.88	
		Firegue	38-48		· · · · · · ·	1	1										188.88	
	Buillid Mile Ine Common Bur Polines	Firmajira	38-48		mul	1	1									hali SPPMSCP Wind arabit.	188.88	
133	Buillid Male has Common Bus Pudence Buillid Procupes Propose Manages Male	Introl	38-48	83	rende	H÷	1	1	1	1	1:	_	1	-		BECET BEIC DES BERES! Trais largelles Meis EPPMECP Pool for EPPMECP Mood cast lock analysis for coefficients	188.88	1
1	Togoto PMMT PB. cont Barros cal Color Coals: Poat BBCCP					Ι.	ľ	ľ	Ι.	Ι.	Ι.	Τ.	Ι.	Ι.		BEEF, many loan non-loops.		
34	Buillel Mele les Commens Bur Professo	Firm	38-48	••	· · · · · · · ·	1	1	1	1	1	1	1	1	1 1	┪	one had bend SPPMSCP Mantany had methods become believe abyer have SSS,	188.88	
	Buillet Mala las Commune Box Portions	Firmation	38-48		muli	1	3	1	1	1	13	_	_			hali SPPMSCP Mood may but analysts poor bloads dign from \$55.	188.88	
33	Buillid Mala las Commens Bur Publisms Buillid Mala las Commens Bur Publisms	Fine	38-48	-	rent.	H	+	+	1:	+	1:	_	-	-		Itali BPPMBCP MBBBC	188.88	
38	Buillid Mile les Commes Bor Polisses	liliil	46-68		rend.	ì	1	1	1	1	1	1	1	1	ŀ	unere hur ljubbelse	188.88	
3	Builli Mili In Connent to Police	Firmation			rendr	1		1		_	13	_				Itali SPPMSCP Mittle, etelil	188.88	
38	Buillid Mala las Commen Bur Pudana Buillid Mala las Commen Bur Pudana	Foregoe	38-48	-	rent.	+	1			_	1	_	-			tran Cut SPPMSCP Mout may but analysts bosons below SC chips been SSS, Mostel. Trade SPPMSCP Mout may but analysts bosons below chips been SSS.	188.88	
33	Buillid Mile Ins Comment Bir Polisie	Finages	38-48		imili	1	1		1	_	H	_		1 1	Ť	ner Cut SPPMSCP Must, Mustal	188.88	
	Buillel Mele les Common Ser Perlana	Firm	38-48		rendr	1	_	_	_	_	1	_	-			mana mapil bil	188.88	
	Buillid Malaine Common Bur Pudane Buillid Malaine Common Bur Pudane	Finages	38-48	-	randi	+	_	-	1	-	-	_	-			trate SPPMSCP MODEC with franches before to second object to a SSS. Trate SPPMSCP and to a solut	188.88	
36	Buillid Mile les Commes Bor Polisses	Firmajira	38-48	-	· · · · · · · ·	1	4	1	1	1	1	1	1	1	Ť	Trade SPPMSCP Mondy pilot	188.88	
	Buillid Mile Ine Common Bur Pulcana	Firmpine			renti	1	_	1	1	_	-	_	_	_	_	man lool SPPWSCP Wood.	188.88	44.87
	Buillid Main ine Common Bur Pudiene Buillid Main ine Common Bur Pudiene	Foregoe	38-48		rand.	+	1	1	1	_	1	_	-	_	_	trats SPPMSCP Moot, Mostel Trats SPPMSCP Moot, tot arabate teranora letrara SC etype tera SSS.	188.88	
		Firegree	38-48		· · · · · · ·	1	4	1	1	_	1	_				Train SPPMSCP Minit, Minitel	188.88	
41	Buillel Male Ins Common Ser Portrain	Firmajira	38-48		·····	1	1	1	1	1	1	_	1	_	_	Itali SPPMSCP MESSC.	188.88	
	Buillid Mala las Commens Bur Pudana Buillid Mala las Commens Bur Pudana	Finepie	38-48		rand.	1	1	1	H	1	1	_	+		_	Iral: SPPMSCP Mont	188.88	
	Buillel Male les Commens Bur Pouleme	Finepine	38-48		· · · · · · ·	1	1	1	1	_	1		_		_	Train SPPMSCP Mind, analis	188.88	
	Buillel Male les Conneces Bur Poulenn	Firmajira	38-48		······	1	4	1		_	1	_				hab IPPMICP Wood out had easted to some longings bloom dign box III.	188.88	
	Buillid Mala las Commens Bur Pudimon Buillid Mala las Commens Bur Pudimon	Interior	38-48		rende	1	1	1	1	_	1	_	_		_	rest het SPPMSCP Meet, Meetel van het Selen Mete Meet van het sentrale benoems belann eleger. Meetel	188.88	
	Buillel Mele les Commens Ber Perlema	Finagora	28-48	_	rent	1 +	Ŧ	1	1	_	1	_				trade SPPMSCP Monterey that exercise to transmiss believe object to a SSS	188.88	
	Buillid Conder Projection (BCP)	lilal	38-48		· · · · · · ·	3	4	4	3	_	13	_	-			on the order hands of a droot han said to blood a state of post or present	11.11	1
	Buillid Mala las Common Bur Pudana Buillid Mala las Common Bur Pudana	Finepos	38-48	_	rende	H÷	1	+	1:	_	1	_	_	-	_	trat for SPPMSCP Mont	188.88	_
-	Buillel Mala les Commens Bur Pouleme	lilal	38-48	_	rende	1	4	1	1	_	1	_	-			Trada SPPMSCP Moral fool compilerangel monthle	188.88	
		Firmajira	38-48		· · · · · · ·	1	4	1	1	_	1	_	_	_		ner End SPPMSEP Word may but enabled the more blocks dign from SSS.	188.88	
H	Buillid Malaine Common Bur Pudens Buillid Malaine Common Bur Pudens	Foregoe	38-48		rent.	H	+	+	1	_	1	_	-			tracted SPPMSCP Montersy ted analysis towards bloom SC dept for SSS, Mostel. Tract SPPMSCP MSSSC of ted analysis towards bloom captions SSS.	188.88	
•	Buillid Mile les Commes Bor Polisses	Firmajira	38-48		rent.	1	1	1					1	1	Ť	hab SPPMSCP Moot ong het analysis kommung palecha SC depo kera SSS.	188.88	
	Buillid Mala las Common Bur Pudana Buillid Mala las Common Bur Pudana	Firmajira	38-48	***	·····	1	1									rente enegarentat aux	188.88	
	Builled Male Ins Engage Bu Probaga	Firm	38-48	-	rent.	+	1			_			-			trats SPPMSCP Mort had analysis in annua pilotes SC cologo ince SSS, Mostal. Trats SPPMSCP Mort may had analysis incenses in a prairie SC cityes ince SSS	188.88	
	Buillid Mala las Commens Bur Podens	Finejine	38-48	••	·•····	1	1	1	1	1	1			1 1	Ť٠	mer Cool SPPMSCP Mood, evelot	188.88	
	Buillel Male Ins Common See Professor	Firmajira	38-48		·····	1	_	-	-	-	-	_	-			hab SPPMSCP Word had analysis anapparent lights object hors \$88, WESTER	188.88	
	Buillid Mala las Commens Bur Pudens Buillid Mala las Commens Bur Pudens	Finages	38-48		randi	H	_	-	-	_	-	_	-	-	_	ones and rept type to bit	188.88	
	Buillid Mala las Commens Bur Podems	Finejine	38-48	••		1	1	1	1	1	1	1	_			trate SPPMSCP Mont colot compil analysis for some object, analytic	188.88	
	Builled Mele les Conneces Ser Profess	Financia	38-48		randi	1	_	_	_	_	_					Tran End SPPWSEP Word had analyte homeone higher days home SSS	188.88	
	Buillid Mala ha Common Bur Pudana Buillid Condon Propoles (BCP)	Finepie	38-48 46-68	_	rand.	+	1			1						trati SPPMSCP Mort may but analosti transmiridgo.	188.88	
••	Buillid Mile les Commes Bor Polisses	Finejiis	38-48		· · · · · · · ·	1	1	1	Ī	1	1	1	1	1	Ť	ner Col SPPMSCP Word neptroept endade housens Stope FT. Trece Shall Fold	188.88	
	Buillid Malaine Common Bus Pudione Buillid Malaine Common Bus Pudione	Fine			randi	1	1	1	1	1	1	1	1	_		trate SPPMSEP Morel for a material forescent deporture SSS. Transected SPPMSEP MSSSE orbit crapt analysis rated forescent deporture SSS.	188.88	
	Builled Male Inc Concess See Problems	Finepie			rende	H	H	1	1	_	+;					non End BPP WEEP WEEE wild mapt analysis natio instit institute disputions 200.	188.88	
73	Buillid Mile les Commes Bor Podems	Firmajira	38-48	•	· · · · · · · ·	1	4	1	1	1	1	1	1	1 1	Ť	trate SPPMSCP Mont to Landoute to some objections SSS	188.88	
	Buillid Francija Projem Manners Mile Buillid Mile Ins Commen Bu Pulima	Francisco Interf	38-48		randi	1	1	1	_	<u> </u>	1	_	-		_	Itali SPPMSCP MSSSC	188.88	***
	Builled Male Inc Consens See Professor	111-11	38-48		101111	1	H	H	_	_	Hi	_	-				17.22	
76	Buillid Mile les Commes Bor Podems	Finepine	38-48	••	· · · · · · · ·	1	4	4	1	1	1	1	1	1	Ť	ner Col SPPMSCP end old rept erebels reld brenne dipolone SSS	188.88	
	Buillid Condes Projectes (BCP) Buillid Mala les Consess Bus Professe	1:1::1	46-68 38-48		rende	1	1	1	1	_	1	_	_			nan hal da pananan majadan	188.88	
	Builled Francis Francis Message Mult	Foregoe	38-48		10011	H	H	1	1	+÷	Hi	_	-	-		rest het SPPMSCP Meet hee wedenk hemeen depe heen h. SSS	188.88	
•	Builtful Francisco Proprie Microsco Multi	liliil	46-68	83	rend:	1	4	1	1	1		1	1	1	Ŧ	heb legilla Mili SPPMSCP Mail, repl elevable	188.88	
#	Builled Mele les Connens Box Portions	Fine	38-48		rendr	1	1	1	1	1	1	1	-	-		Itali SPPMSEP Montons total mantali francos calci dopo le SSS, Mostel	188.88	
-	Buillid Malaine Common Bur Pudana Buillid Malaine Common Bur Pudana	Foregoe	_	 "	rand.	H	H	1	1	_	H	_	-			trate SPPMSCP Mort, rold couple coupl arabate francous Steps from SSS.	188.88	
11	Buillid Mala las Commens Bur Podens	Firmajira	38-48		·•····	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Ť	Itels SPPMSCP Mont, enable	188.88	
	Buillid Malaine Common Bur Pudens Buillid Malaine Common Bur Pudens	Foregoe	38-48		rendi	1	1			_	-	_	-			Idd Id, redice	188.88	
	Buillial Mala las Consusus Bur Paulosus	Finaline	38-48		10011	1	+	_	-	_	-	_		1 1	┪	Tradit, folio anto forma	188.88	
•	Buillid Mile Ins Comment But Publishe	Fine			· · · · · · ·	1	_	1	-	-	1	_	-	_	_	IMEC SIMICIS MEMPERMENT SEES	188.88	
	Buillid Main ine Common Bur Pudana Buillid Main ine Common Bur Pudana	Firm	_		rent.	1	_	_	1	-	1	_	-			tracted SPPMSCP Ment regel 2 and rate to tracers depo	188.88	
	Buillial Mala las Consusus Bur Paulosus	Finalina			181111	1	ı.	·	-	_	-	_	-			transferd SPPMSCP Mont	188.88	
43	Builled Male Ins Consume Box Poolsess	Firmajira	38-48		•	1	1	<u> </u>	1	-	-	_	_	1	Ŀ	dor on SPPMSCP Word handed do promis out Holes	188.88	
	Buillid Malaine Common Bur Pudens Buillid Malaine Common Bur Pudens	Foregoe	38-48	_	rand.	1	1	1	1	_	1	_	-	_	_	-	188.88	
	Buillia Mala las Cossess Bur Podess	Finalina	38-48			1	1	1	1	_	1	_			Ť	trate SPPMSCP Mont do coloras for analotes process tople for	188.88	
	Buillil Mile for Engine Bu Polices	Firmajira		_	rend.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ŀ	nadol handrald SPPMSCP Worldo prosessor ought	188.88	
17	Builled Con Beloder Blet Her See, Bel	Prosper			· · · · · · ·	1	1				_	-		1		mental SPPMSCP Wood day processes may be be energically procedure proceedigm	188.88	
	8878-8878 PI		1			•••	•••	•••		100		100	1	ī	1			
	81181 188858 587888			_		-		1 2 2					100		+	******	44.	.,,
				-														

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	9	9%
		Perempuan	88	91%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	92	95%
		46-60	5	5%
		>60	0	0%
_	B 11 111	20	_	201
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	6	0% 6%
		SMA D3	8	8%
		S1	83	86%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		33		070
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
_		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	1	1%
		Pegawai Swasta	96	99%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		retajai/wanasiswa	•	070
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%
		Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	4	4%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	89	92%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	3	3%
		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%
		Peneronan Sertinkat Cara Pembuatan Pakan ikan Yang	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	1	1%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%
	<u>'</u>	, and the second		

			AKTUAL M	IASYARAKAT	
NO	UNSUR PELAYANAN	IKM	INDEKS KONVERS	MUTU	KINERJA
J1	Persyaratan	3.97	99.23	Α	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4.00	100.00	Α	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	4.00	100.00	Α	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.98	99.48	Α	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.99	99.74	Α	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	3.99	99.74	Α	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.99	99.74	Α	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4.00	100.00	Α	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	4.00	100.00	Α	Sangat Baik
NO	AUI ALIAITEDVAI	NILAI INTERVAL	мити	KINERJA UNIT	
NU	NILAI INTERVAL	KONVERSI	PELAYANAN	PELAYANAN	
1	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik	
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	С	Kurang baik	
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	В	Baik	
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat baik	
J	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian	0	0%		
e	Penyediaan koleksi standar/bahan	0	0%		
n	Jasa pengujian hama penyakit ikan	0	0%		
i	Penjaminan Penerapan Program	4	4%		
s	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan	89	92%		
	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	3	3%		
L	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi	0	0%		
а	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	0	0%		
у	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan	0	0%		
а	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan		0%		
n	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan	0	0%		
	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat	1	1%		
а	Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat I				

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan 2025

BABI

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 Merak 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 Merak 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

		Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
IKM per unsur	3.99	3.99	4	3.99	3.97	4	3.99	3.99	4			
Kategori	Α	Α	Α	А	Α	Α	Α	Α	Α			
IKM Unit Layanan		1	g	99.76(A a	atau Sang	gat Baik)	1				

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 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			Penanggung
			(Triwulan II 2025)		2025)	Jawab
			Juli	Agst	Sept	
1	U1 – Persyaratan	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	V			Tim Humas
2	U2 – Sistem, mekanisme dan prosedur	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)		V		Tim Pelayanan Publik
3	U5 - Produk spesifikasi jenis pelayanan	Publikasi produk spesifikasi jenis layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)			V	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	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb)	Sudah	Publikasi seluruh persyaratan layanan SKIPM Merak melalui media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) yang dimiliki SKIPM Merak	* * * * * * * * * * * * * * * * * * *	Metode yang paling efektif dan efisien,namun hanya menjangkau pengguna layanan yang aktif menggunakan medsos publikasi dengan metode lain terkendala anggaran

seluruh Publikasi prosedur layanan Sudah Publikasi melalui media layanan cetak prosedur (banner, brosur, pamflet media elektronik dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, (media sosial, tiktok, grup grup WA dsb)y yang WA dsb) dimiliki SKIPM Merak EKONOMI BIRU Publikasi produk spesifikasi Publikasi Sudah produk melalui spesifikasi jenis jenis layanan layanan melalui media media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan elektronik (media sosial, tiktok, grup WA media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) dsb) yang dimiliki oleh SKIPM Merak V Natifikasi (Guel

BAB IV

KESIMPULAN

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

- oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merak 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 :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Publikasi Standar pelayanan publik	Pemberitahu an melalui Medsos Stasiun KIPM Merak terkait Standar pelayanan publik	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Merak

Merak, 02 Juli 2025

Kepala Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Merak

INO MO, S.IP

MP. 19691031 198903 1 002