



LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2025**

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

YOGYAKARTA, OKTOBER 2025

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



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner Online	15
2. Hasil Pengolahan Data SKM	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	18
LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2025	21

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 Yogyakarta 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 Yogyakarta

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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta 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/68> 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 Yogyakarta 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 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli s.d September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 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 Yogyakarta 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 Yogyakarta dalam kurun waktu Triwulan II tahun 2025 adalah sebanyak 36 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 32 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 34 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	8	23,5%
		Perempuan	26	76,5%
2	Usia	<25	2	5,9%
		25-45	8	23,5%
		46-60	24	70,6%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	12	35,3%
		D3	2	5,9%
		S1	20	58,8%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	3	8,8%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	11	32,4%
		Pegawai Swasta	19	55,9%
		Wirausaha Non KKP	1	2,9%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan		
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif		

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air.	1	2,9%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP).	1	2,9%
		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).	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan.	11	32,4%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan.	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik.	15	44,1%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan yang Baik.	4	11,8%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan yang Baik.	2	5,9%
		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%

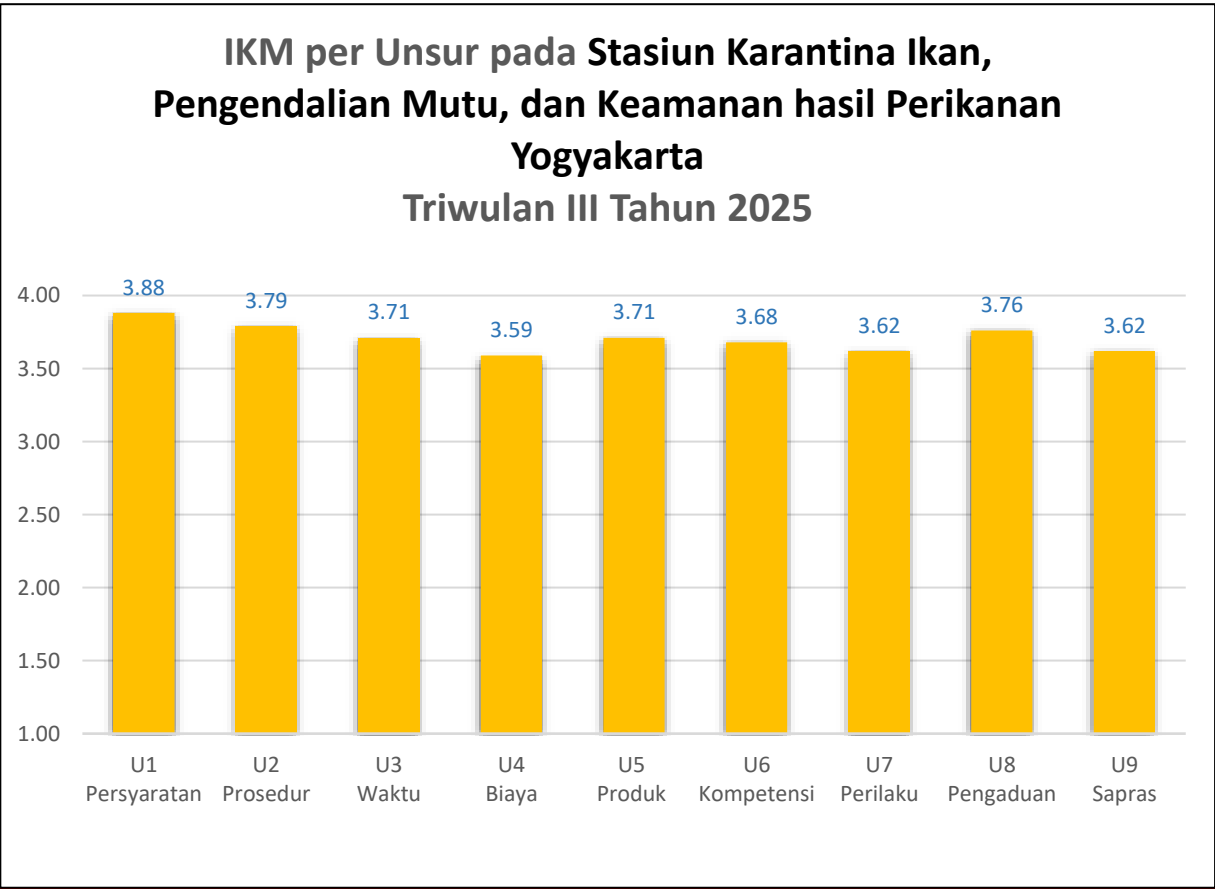
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,88	3,79	3,71	3,59	3,71	3,68	3,62	3,76	3,62
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,65 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Satu dari sembilan unsur layanan memiliki nilai yang lebih rendah yakni unsur layanan terkait **biaya**, mendapatkan nilai 3,59.
2. Unsur layanan **perilaku** dan **unsur sarana prasarana** mendapatkan nilai 3,62 yang kemudian cenderung meningkat pada nilai unsur layanan **Kompetensi**, berikut **waktu**, **Produk** maupun **Pengaduan** dan unsur **Prosedur** yakni berkisar diantara nilai 3,68 sampai 3,79.
3. Salah satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu terkait kemudahan dalam pemenuhan **persyaratan** mendapatkan nilai 3,88.

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

- “Kebijakan tahun lalu dan tahun sekarang harus dikonfirmasi dulu dengan pelaku usaha, contoh yang dulu tempat sampah tidak boleh didalam ruangan produksi, tahun ini boleh.”
- “Diharapkan kedepan tidak terlalu kaku dalam penilaian”.

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

- Unsur layanan terkait **Biaya** memperoleh nilai unsur paling rendah dimana 14 dari 34 responden banyak memberi nilai dengan skala 3 dari 4 yang mayoritas terpetakan diperoleh dari hasil survei kepuasan masyarakat pada jenis layanan Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang baik diatas Kapal.
- Disisi lain unsur layanan **Perilaku** dan **Sarana Prasarana** juga menjadi unsur yang cukup menarik perhatian dengan adanya notice atau catatan dari 2 responden yang

memberi nilai dengan skala 3 dari 4 bahkan dipertegas dalam pernyataan kritik dan saran terkait penerimaan layanan saat Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan yang baik dan layanan Sertifikasi Kelayakan Pengolahan

- Analisa dari kedua layanan diatas diasumsikan dapat terjadi bila melihat pelaksanaan pengisian kuisisioner survei kepuasan masyarakat pada layanan Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang baik dan Sertifikasi Cara pembenihan ikan yang baik serta Sertifikasi Kelayakan Pengolahan dengan kondisi jenis layanan yang penerapannya tidak jarang sangat bergantung pada komunikasi, kordinasi serta harmonisasi dengan pihak instansi lain yang sebelumnya merupakan instansi pemberi layanan dimaksud.
- Adapun hal lain yang menguatkan kesimpulan sementara terhadap kondisi hasil nilai survei pada jenis layanan Sertifikasi Cara pembenihan ikan yang baik. Yakni adanya sejumlah perubahan dalam model komunikasi saat pelaksanaan kegiatan inspeksi maupun surveilan yang dimungkinkan karena ketidaknyamanan para penerima layanan untuk berpacu menyesuaikan diri terhadap tuntutan perilaku komunikasi dari onsite kepada remote secara *online* dengan kondisi sarana prasarana yang tidak jarang menuntut klarifikasi dan konfirmasi ulang dengan petugas yang memberikan layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

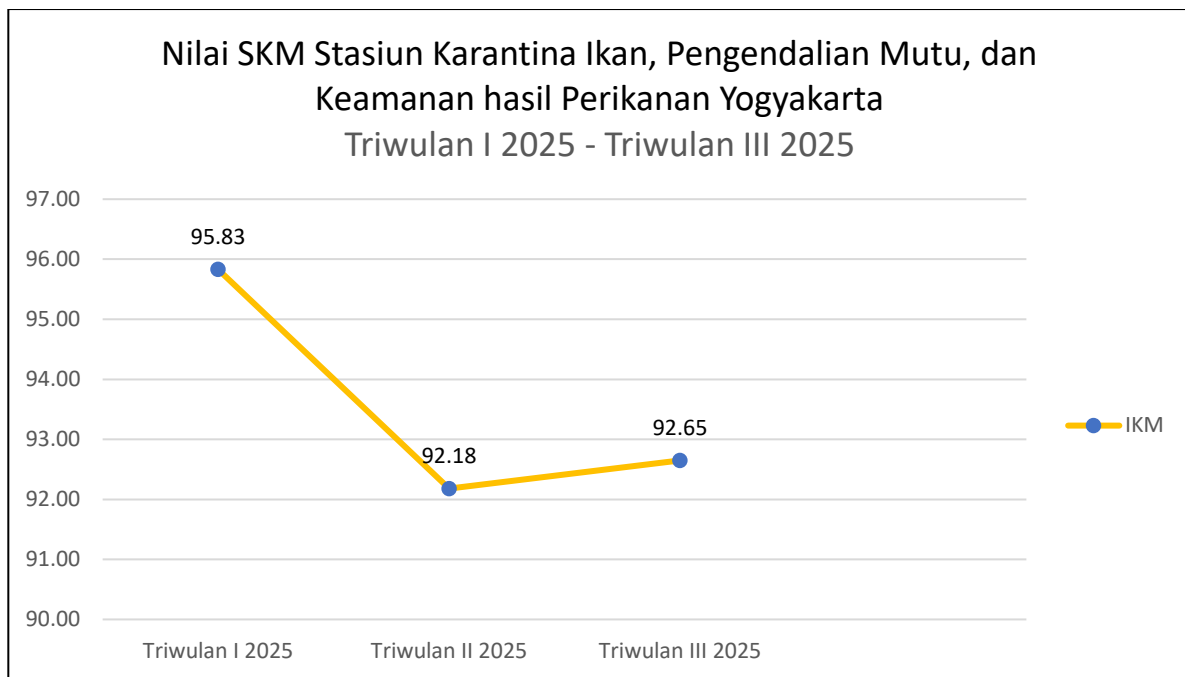
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikannya. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi akhir bulan bagi seluruh personel lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan keamanan hasil Perikanan terhadap target dan capaian kinerja pada Bulan September 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan IV 2025)			Penanggung Jawab
			Oktober	November	Desember	
1	Biaya	Penyampaian Informasi mencakup regulasi terkait tarif maupun biaya yang dikenakan dalam proses layanan kepada para pengguna jasa diawal/sebelum pelaksanaan layanan.	√			Tim Pelayanan Publik
2	Perilaku	Rapat Evaluasi kinerja nilai kepuasan masyarakat lingkup SKIPM Yogyakarta Bersama Tim Pelayanan Publik setiap akhir bulan.	√			Tim Pelayanan Publik
3	Sarana Prasarana	Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta.	√			Tim Dukman dan 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 Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Dari data ini, diasumsikan bahwa kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta masih tergolong sangat baik meskipun sempat sedikit mengalami tren penurunan dari Periode Triwulan I ke Triwulan II, dan perlahan tipis naik pada Triwulan III.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang masih tergolong dalam kategori A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 92,65 meskipun nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta menunjukkan tren angka yang sedikit lebih baik daripada periode sebelumnya yang sempat mengalami penurunan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I hingga triwulan II Tahun 2025.
2. Unsur pelayanan yang diidentifikasi dan perlu diantisipasi untuk diperbaiki secara intens meliputi biaya/tarif, perilaku pelaksana dan sarana prasarana berupa fasilitas layanan. Sedangkan unsur pelayanan terkait prosedur, waktu penyelesaian, produk, kompetensi pelaksana, dan pengaduan, diharapkan dapat ditingkatkan secara bertahap dan menunggu dinamika perubahan terkait nomenklatur struktur dan tata Kelola organisasi yang terbaru.
3. Adapun unsur layanan dengan nilai tertinggi diharapkan dapat terus dipertahankan yakni persyaratan pelayanan.

Jakarta, 3 Oktober 2025

Plt. Kepala Stasiun Karantina Ikan
Pengendalian Mutu, dan Keamanan
Hasil Perikanan Yogyakarta



Maria Tresia Sundah A.Pi
NIP. 197501201998032002

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

[illegible]

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN KARANTINA BAK, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN YOGYAKARTA
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2023

[illegible]

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	Jumlah	Persentase
1. Jenis Akademi	Laki-laki		8	23,3%
	Perempuan		26	76,6%
2. Usia	18 tahun ke Bawah		2	5,9%
	19-23		9	25,3%
	24-30		18	51,6%
	31 ke Atas		3	8%
3. Pendidikan	SD		0	0%
	SLTP		0	0%
	SMK		11	31,1%
	D3		1	2,8%
	D4		10	28,3%
	S1		9	25,3%
4. Pekerjaan	TA		0	0%
	KRM		3	8,3%
	TH/PT/DA/RI		0	0%
	Pejabat, Usaha KMP		11	31,1%
	Pejabat Swasta		19	53,3%
	Wirausaha Non KMP		1	2,8%
5. Jenis Layanan	Pelayanan Masyarakat		0	0%
	18. Profesi dan/atau laboratorium penelitian penyakit, kesehatan, dan keselamatan hasil penelitian		0	0,0%
	Penyediaan layanan standar (bahasa Inggris, health care)		0	0,0%
	Data penelitian laboratorium, mutu, dan keselamatan hasil penelitian		1	2,8%
	Penerapan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ Hazard Analysis and Critical Control Point (PMPT/ HACCP)		1	2,8%
	Pengembangan penelitian, mutu, dan keselamatan hasil penelitian kesehatan dan/atau pangan Produk Uji untuk pengembangan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ragor)		0	0,0%
	Penelitian dan/atau penelitian penelitian		11	31,1%
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu		0	0,0%
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu		10	28,3%
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu		4	11,1%
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu		2	5,6%
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu		0	0,0%
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu		0	0,0%
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu		0	0,0%

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	97,06	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	94,85	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	92,65	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	89,71	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,65	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	91,91	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90,44	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	94,12	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	90,44	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

[illegible]

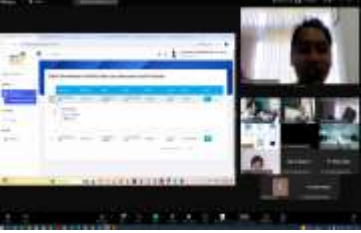
The screenshot displays the 'Learner Skill Results' page in Canvas LMS. The page header shows the learner's name 'Learner ID: 123456789' and a search bar. The main content area is a table with columns for 'Skill', 'Status', 'Value', 'Unit', 'Action', 'Response', 'Skill', 'Response', 'Unit', 'Value', 'Unit', 'Action', 'Response', 'Skill', 'Response', 'Unit', 'Value', 'Unit', 'Action', 'Response'. The table contains 10 rows of data. The first row is highlighted in blue. The second row is highlighted in yellow. The third row is highlighted in green. The fourth row is highlighted in red. The fifth row is highlighted in purple. The sixth row is highlighted in brown. The seventh row is highlighted in pink. The eighth row is highlighted in grey. The ninth row is highlighted in light blue. The tenth row is highlighted in light green. The table is titled 'Learner Skill Results' and has a subtitle 'Learner ID: 123456789'. The table is filtered by 'Skill' and 'Response'.

[illegible][illegible][illegible]

The screenshot displays the 'Layanan Monev SIM' interface. The sidebar on the left contains navigation links: Dashboard, Pengajuan Data, Layanan, Data Monev, Monev per wilayah per layanan, Monev RAK per Produk Layanan, Monev RAK per UPT, Monev RAK per Instansi, Monev Laporan Monev, and Monev Laporan Monev. The main content area is titled 'Layanan Monev SIM' and includes a sub-header 'Formulir & Laporan - Monev SIM'. Below this, there's a section 'Edit Data Layanan Monev' with a 'Simpan & Upload' button. A form contains a 'No.' field with the value '12' and a 'Detail...' link. A table lists data with columns: 'No. Lst', 'Nama UPT', 'Tahun', 'No. Dokumen', 'Tipe', 'Status', 'Status', and 'Aksi'. The table has one row with the following data: 'Simulasi 2020', 'Simulasi Monev', '2020', '1', 'Laporan 2020 (12) RAK Monev SIM', 'RAB', 'Simulasi', 'Aktif', and a 'Download' link. At the bottom, it says 'Menyimpan 1 of 1 data'.



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Triwulan I dan II Tahun 2025).

No .	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial), dilaksanakan Bulan Januari 2025.	√				Maria Tresia Sundah 
	Tindak Lanjut	Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak banner dan media elektronik (Media Sosial berupa IG, FB, X dan website).					
2	Unsur 5 Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan, dilaksanakan Bulan Maret 2025.	√				Maria Tresia Sundah
	Tindak Lanjut	Melakukan sosialisasi penerbitan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) melalui Aplikasi SIAPMUTU untuk Pengguna Jasa secara daring, menggunakan aplikasi zoom meeting dengan Pengguna Jasa.					 

No .	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
3	Unsur 6 Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kualitas SDM Petugas Layanan, dilaksanakan Bulan Maret 2025.	√				Maria Tresia Sundah
	Tindak Lanjut	Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan mengikutsertakan pelatihan, DIKLAT dan BIMTEK yang sesuai dengan kebutuhan unit kerja terkait pelayanan kepada masyarakat.					
4	Unsur 1 Persyaratan	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak dan sosialisasi perizinan perikanan.		√			Maria Tresia Sundah
	Tindak Lanjut	- Melakukan publikasi persyaratan layanan melalui media cetak <i>leaflet</i> pada Bulan April 2025. - Melakukan Sosialisasi Perizinan Perikanan pada tanggal 14 Mei 2025 dan 21 Mei 2025. - Turut serta secara virtual sebagai pemateri dalam Kegiatan Diseminasi Sertifikasi Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) di PPS Cilacap pada tanggal 22 Mei 2025.					   

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
5	Unsur 3 Waktu Penyelesaian	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait percepatan pelaksanaan pelayanan.		√			Maria Tresia Sundah 
	Tindak Lanjut	Melakukan rapat internal KKP dan sosialisasi kepada pengguna jasa terkait percepatan pelaksanaan pelayanan pengendalian, pengawasan mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan pada tanggal 9 Mei 2025.					
6	Unsur 6 Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kualitas SDM Petugas Layanan melalui BIMTEK.		√			Maria Tresia Sundah 
	Tindak Lanjut	Mengikuti BIMTEK Pembinaan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Tahun 2025, yang diselenggarakan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kab.Bantul pada tanggal 19 Mei 2025.					

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan III Tahun 2025



Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan

Hasil Perikanan Yogyakarta

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Kelautan dan Perikanan

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 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 Yogyakarta 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 yang lebih baik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Pelaksanaan pelayanan publik pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang masih tergolong dalam kategori A (Sangat Baik) dengan nilai SKM sebesar 92,65.

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta Periode Triwulan III 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 III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	97,06	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,85	A
3	Waktu Penyelesaian	92,65	A
4	Biaya/Tarif	89,71	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,65	A
6	Kompetensi Pelaksana	91,91	A
7	Perilaku Pelaksana	90,44	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,12	A
9	Sarana dan Prasarana	90,44	A

Dari tabel data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap

unsur-unsur yang nilainya lebih rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur, yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan III 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	U4 - Biaya/Tarif	Penyampaian Informasi mencakup regulasi terkait tarif maupun biaya yang dikenakan dalam proses layanan kepada para pengguna jasa diawal/sebelum pelaksanaan layanan.	√	√	√	Tim Pelayanan Publik
2	U7 - Perilaku Pelaksana	Rapat Evaluasi kinerja nilai kepuasan masyarakat lingkup SKIPM Yogyakarta Bersama Tim Pelayanan Publik setiap akhir bulan.			√	Tim Pelayanan Publik
3	U9 - Sarana Prasarana	Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta.			√	Tim Dukman dan 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	Penyampaian Informasi mencakup regulasi terkait tarif maupun biaya yang dikenakan dalam proses layanan kepada para pengguna jasa diawal/ sebelum pelaksanaan layanan.	Sudah	Menyampaikan informasi mencakup regulasi kepada pengguna jasa terkait biaya/tarif. Untuk Layanan informasi dan Sertifikasi CBIB, CPIB, CPIB Kapal dan SKP tidak dikenakan biaya/gratis, namun untuk jasa pengujian laboratorium Sertifikasi SMKHP biaya/ tarif mengacu pada PP 85 Tahun 2021 dan SE Kepala BPPMHKP No. B.318/BPPMHKP/ KU.340/III/2025		Pengguna jasa belum sepenuhnya memahami regulasi terkait biaya/ tarif yang berlaku untuk jasa pengujian.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
2	Rapat Evaluasi kinerja nilai kepuasan masyarakat lingkup SKIPM Yogyakarta Bersama Tim Pelayanan Publik setiap akhir bulan.	Sudah	Melakukan evaluasi perilaku pelaksana layanan, dan secara terus menerus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara sopan, ramah saling menghargai dan saling menghormati	 	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
3	Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta.	Sudah	SKIPM Yogyakarta terus berupaya melakukan perbaikan serta peningkatan sarana dan prasarana dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.	  	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 Yogyakarta 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	Penyampaian Informasi mencakup regulasi terkait tarif maupun biaya yang dikenakan dalam proses layanan kepada para pengguna jasa diawal/ sebelum pelaksanaan layanan.	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait biaya/tarif.	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta
2	Rapat Evaluasi kinerja nilai kepuasan masyarakat lingkup SKIPM Yogyakarta Bersama Tim Pelayanan Publik setiap akhir bulan.	Melakukan monitoring dan evaluasi perilaku petugas pelayanan setiap akhir bulan.	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta

No.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
3	Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta.	Melakukan perbaikan dan mempertahankan serta memelihara sarana dan prasarana yang sudah baik.	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Yogyakarta

Jakarta, 3 Oktober 2025

Plt. Kepala Stasiun Karantina Ikan
Pengendalian Mutu, dan Keamanan
Hasil Perikanan Yogyakarta



Maria Tresia Sundah A.Pi
NIP. 197501201998032002