

**2026**

# **LAPORAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**TRIWULAN I**

**STASIUN PENGENDALIAN DAN  
PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN  
DAN PERIKANAN YOGYAKARTA**



**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN**  
**KEAMANAN HASIL PERIKANAN YOGYAKARTA**  
**TRIWULAN I TAHUN 2026**



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

## DAFTAR ISI

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                          | <b>ii</b> |
| <b>BAB I .....</b>                                                               | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                                         | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                         | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                           | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                                      | 2         |
| <b>BAB II .....</b>                                                              | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                                                | <b>4</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III .....</b>                                                             | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                                           | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....                                                   | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....        | 9         |
| <b>BAB IV .....</b>                                                              | <b>10</b> |
| <b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>                                                  | <b>10</b> |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....            | 10        |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                                  | 11        |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....                                                         | 13        |
| <b>BAB V .....</b>                                                               | <b>14</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                                          | <b>14</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                            | <b>15</b> |
| 1. Kuesioner Online .....                                                        | 155       |
| 2. Hasil Pengolahan Data SKM .....                                               | 16        |
| 3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM .....                                     | 17        |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Tahun 2025) .....         | 18        |
| <b>LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM PERIODE TRIWULAN I 2026 .....</b> | <b>26</b> |

# **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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan     | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2026          | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari sd Maret 2026 | 60                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Maret 2026            | 7                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Maret 2026            | 7                 |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2025 adalah sebanyak 32 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 23 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 23 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                                                                | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-laki                                                                                                | 5      | 3%         |
|    |               | Perempuan                                                                                                | 18     | 10%        |
| 2  | Usia          | <25                                                                                                      | 12     | 7%         |
|    |               | 25-45                                                                                                    | 8      | 5%         |
|    |               | 46-60                                                                                                    | 3      | 2%         |
|    |               | >60                                                                                                      | 0      | 0%         |
|    |               |                                                                                                          |        |            |
| 3  | Pendidikan    | SD                                                                                                       | 0      | 0%         |
|    |               | SMP                                                                                                      | 0      | 0%         |
|    |               | SMA                                                                                                      | 7      | 4%         |
|    |               | D3                                                                                                       | 1      | 1%         |
|    |               | S1                                                                                                       | 15     | 8%         |
|    |               | S2                                                                                                       | 0      | 0%         |
|    |               | S3                                                                                                       | 0      | 0%         |
|    |               |                                                                                                          |        |            |
| 4  | Pekerjaan     | ASN                                                                                                      | 0      | 0%         |
|    |               | TNI/POLRI                                                                                                | 0      | 0%         |
|    |               | Pelaku Usaha KKP                                                                                         | 6      | 3%         |
|    |               | Pegawai Swasta                                                                                           | 14     | 8%         |
|    |               | Wirausaha Non KKP                                                                                        | 0      | 0%         |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa                                                                                        | 3      | 2%         |
|    |               |                                                                                                          |        |            |
| 5  | Jenis Layanan | <del>Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan</del> |        |            |
|    |               | <del>Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif</del>                                        |        |            |

| No. | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                                                                                                                                                   | JUMLAH | PERSENTASE |
|-----|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
|     |               | Jasa pengujian mutu, dan keamanan hasil perikanan                                                                                                                                           | 3      | 2%         |
|     |               | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)                                                                                | 2      | 1%         |
|     |               | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor) | 1      | 1%         |
|     |               | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan                                                                                                                                                  | 0      | 0%         |
|     |               | Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan                                                                                                                                             | 0      | 0%         |
|     |               | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik                                                                                                                                        | 17     | 10%        |
|     |               | 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%         |
|     |               |                                                                                                                                                                                             |        |            |

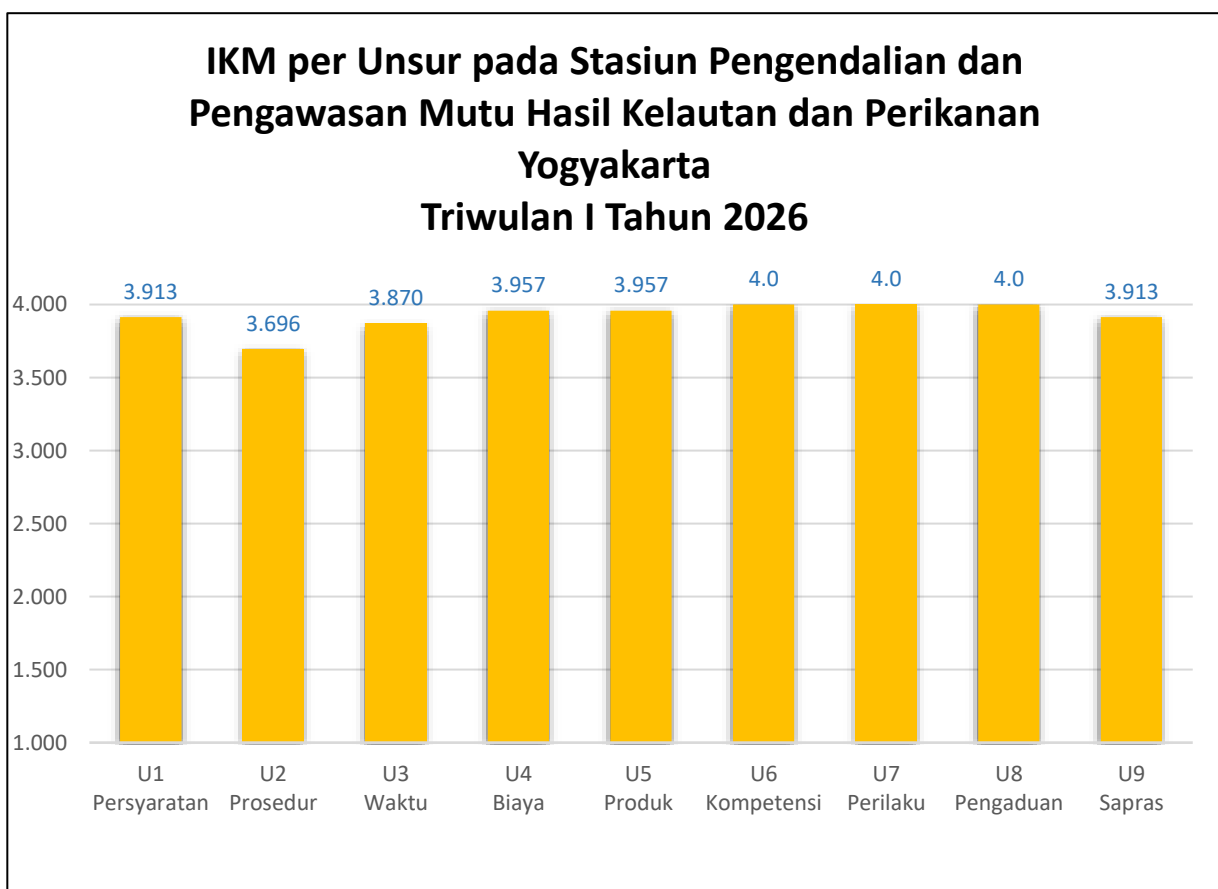
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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    |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,913                             | 3,696 | 3,87 | 3,957 | 3,957 | 4  | 4  | 4  | 3,913 |
| <b>Kategori</b>         | A                                 | A     | A    | A     | A     | A  | A  | A  | A     |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>98,07 (A atau Sangat Baik)</b> |       |      |       |       |    |    |    |       |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Satu dari sembilan unsur layanan memiliki nilai yang lebih rendah yakni unsur layanan terkait **Prosedur**, mendapatkan nilai 3,696
2. Unsur layanan **Waktu** mendapatkan nilai 3,870 diikuti oleh unsur layanan terkait **Persyaratan** dan **Sapras** yang mendapatkan nilai yang sama yakni 3,913. Unsur layanan **Biaya** dan **Produk** juga mendapatkan nilai yang sama yakni 3,957.
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu terkait **Kompetensi**, **Perilaku**, dan **Pengaduan**, mendapatkan nilai 4,0.

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 :

(Layanan Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang Baik)

- “Pelayanan sudah baik, hanya terhambat pada penerbitan sertifikasi CPIB”
- “Sudah baik, terimakasih... hanya saja kesulitan untuk memperoleh sertifikasi awak kapal”
- “Mohon bisa dibantu regulasi terkait survailance CPIB”

(Layanan Sertifikasi Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu)

- “Sudah sangat baik”

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

- Unsur layanan terkait **Prosedur** memperoleh nilai unsur paling rendah dimana 7 dari 23 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* yang dipertegas dalam pernyataan kritik dan saran terkait penerimaan layanan.

- Di sisi lain, pada jenis *Layanan Penerbitan Laporan Hasil Uji Mutu Produk Perikanan* maupun *Layanan Penerbitan Sertifikat Mutu dan dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)* tidak dijumpai responden yang memberi nilai dengan skala 3 dari 4 pada semua unsur layanan seperti **Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan**, serta **Sarana dan Prasarana**. Sementara itu, pada jenis *Layanan Sertifikasi Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)* terdapat 1 responden yang memberikan nilai skala 3 dari 4 untuk unsur layanan terkait **Sarana dan Prasarana**.
- Analisa dari kedua point di atas diasumsikan dapat terjadi bila melihat pelaksanaan pengisian kuisisioner survei Kepuasan Masyarakat pada layanan *Sertifikasi Cara Penanganan Ikan Yang baik dan Sertifikasi Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)* dengan kondisi jenis layanan yang penerapannya tidak jarang sangat bergantung pada komunikasi, koordinasi 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 yang rendah pada jenis layanan *Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang baik*, dan *Sertifikasi Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PPMT)* 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 perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

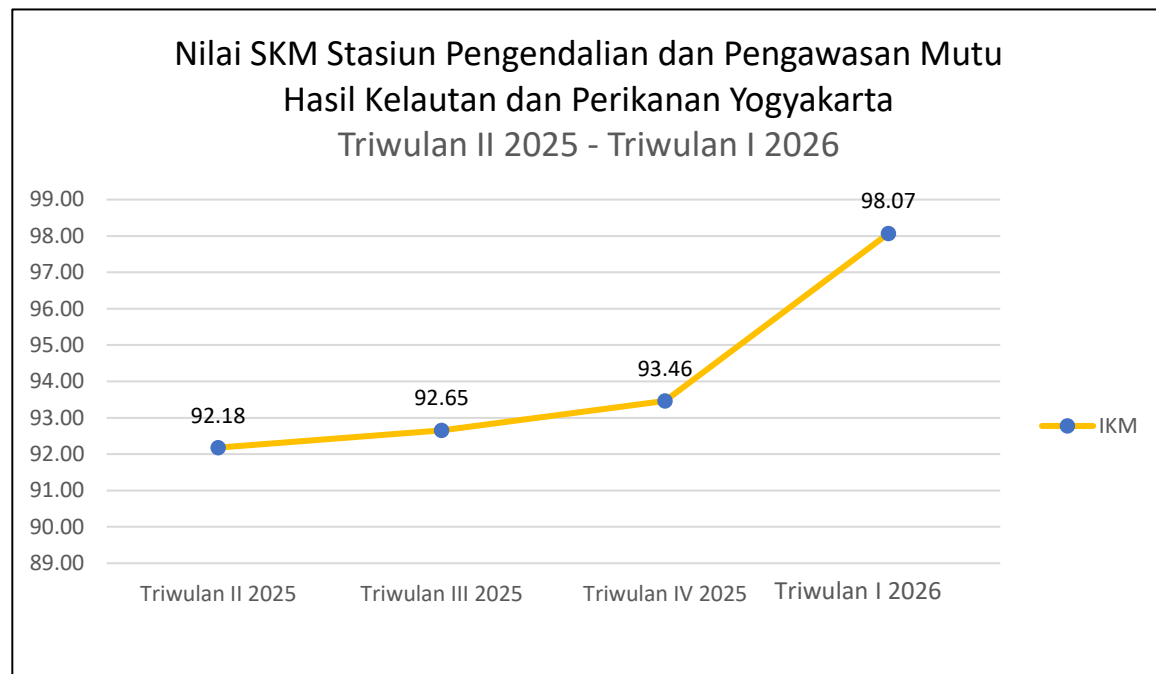
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi akhir bulan bagi seluruh personel lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil

Kelautan dan Perikanan Yogyakarta terhadap target dan capaian kinerja pada bulan April 2026 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No | Prioritas Unsur             | Program / Kegiatan                                                                                                                                             | Waktu<br>(Triwulan II 2026) |     |      | Penanggung Jawab     |
|----|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|------|----------------------|
|    |                             |                                                                                                                                                                | April                       | Mei | Juni |                      |
| 1  | <b>Prosedur</b>             | Penyampaian informasi terkait regulasi dan prosedur layanan (inspeksi, surveilan, dan penerbitan sertifikat) kepada pengguna jasa sebelum pelaksanaan layanan. | √                           |     |      | Tim Pelayanan Publik |
| 2  | <b>Waktu</b>                | Penyampaian informasi terkait standar waktu penyelesaian layanan kepada pengguna jasa sebelum pelaksanaan layanan.                                             | √                           |     |      | Tim Pelayanan Publik |
| 3  | <b>Persyaratan</b>          | Penyampaian informasi persyaratan teknis dan administrasi layanan kepada pengguna jasa secara jelas dan transparan.                                            | √                           |     |      | Tim Pelayanan Publik |
| 4  | <b>Sarana dan Prasarana</b> | Evaluasi dan monitoring sarana prasarana layanan, termasuk identifikasi kebutuhan perbaikan dan tindak lanjut.                                                 |                             | √   |      | Tim Pelayanan Publik |

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Dari data ini, diasumsikan bahwa kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta tergolong sangat baik di mana tren nilai SKM mengalami kenaikan dari periode triwulan II 2025 ke triwulan I 2026.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang tergolong dalam kategori Sangat Baik dengan nilai SKM 98,07 di mana nilai ini menunjukkan kenaikan yang cukup signifikan bila dibandingkan dengan triwulan II hingga triwulan IV tahun 2025.
2. Unsur pelayanan yang diidentifikasi dan perlu untuk diantisipasi untuk diperbaiki secara intens meliputi prosedur. Sedangkan unsur pelayanan terkait jangka waktu layanan, persyaratan, sarana dan prasarana, biaya, serta produk dapat ditingkatkan secara bertahap.
3. Adapun unsur layanan dengan nilai tertinggi dan diharapkan dapat terus dipertahankan yakni kompetensi, perilaku, dan pengaduan.

Jakarta, 9 April 2025

Plt. Kepala Stasiun Pengendalian dan Pengawasan  
Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta,



Aldino Dityanawarman, S.Pi, M.Sc.  
NIP. 19860703 201101 1 008

## LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Online

[illegible]

## 2. Hasil Pengolahan Data SKM

[illegible]

| NO | KARAKTERISTIK  | INDIKATOR                                                                                                                                                                                 | Jumlah | Persentase |
|----|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Janis Kolesmin | Laki-laki                                                                                                                                                                                 | 5      | 2%         |
|    |                | Perempuan                                                                                                                                                                                 | 18     | 10%        |
| 2  | Uria           | Dibawah 25                                                                                                                                                                                | 12     | 7%         |
|    |                | 25-45                                                                                                                                                                                     | 8      | 5%         |
|    |                | 46-60                                                                                                                                                                                     | 3      | 2%         |
|    |                | >60                                                                                                                                                                                       | 0      | 0%         |
| 3  | Pendidikan     | SD                                                                                                                                                                                        | 0      | 0%         |
|    |                | SMP                                                                                                                                                                                       | 0      | 0%         |
|    |                | SMA                                                                                                                                                                                       | 7      | 4%         |
|    |                | D3                                                                                                                                                                                        | 1      | 1%         |
|    |                | S1                                                                                                                                                                                        | 15     | 8%         |
|    |                | S2                                                                                                                                                                                        | 0      | 0%         |
|    |                | S3                                                                                                                                                                                        | 0      | 0%         |
| 4  | Pekerjaan      | ASN                                                                                                                                                                                       | 0      | 0%         |
|    |                | TNI/Polri                                                                                                                                                                                 | 0      | 0%         |
|    |                | Peleku Usaha KKP                                                                                                                                                                          | 6      | 2%         |
|    |                | Pegawai Swasta                                                                                                                                                                            | 14     | 8%         |
|    |                | Wiraswasta Non KKP                                                                                                                                                                        | 0      | 0%         |
|    |                | Pelajar/Mahasiswa                                                                                                                                                                         | 3      | 2%         |
| 5  | Janis Layanan  | Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan                                                                                             | 0      | 0%         |
|    |                | Penyediaan kalakur dan daftar bahan acuan/kontrol positif                                                                                                                                 | 0      | 0%         |
|    |                | Jasa pengujian hasil pengujian penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air                                                                            | 3      | 2%         |
|    |                | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/HACCP)                                                                               | 2      | 1%         |
|    |                | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengaluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor) | 1      | 1%         |
|    |                | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengaluan                                                                                                                                                 | 0      | 0%         |
|    |                | Penerbitan Sertifikat Penerapan Dietriwilkan                                                                                                                                              | 0      | 0%         |
|    |                | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik                                                                                                                                      | 17     | 10%        |
|    |                | Penerbitan Sertifikat Cara Pembentukan 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 Dietriwilkan Obat Ikan Yang Baik                                                                                                                               | 0      | 0%         |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | AKTUAL MASYARAKAT |      |             |
|----|-----------------------------------------|-------------------|------|-------------|
|    |                                         | INDEKS KONVERSI   | MUTU | KINERJA     |
| U1 | Persyaratan                             | 97,83             | A    | Sangat Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 92,39             | A    | Sangat Baik |
| U3 | Waktu Penyelesaian                      | 96,74             | A    | Sangat Baik |
| U4 | Biaya/Tarif                             | 98,91             | A    | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 98,91             | A    | Sangat Baik |
| U6 | Kompetensi Pelayanan                    | 100,00            | A    | Sangat Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana                      | 100,00            | A    | Sangat Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 100,00            | A    | Sangat Baik |
| U9 | Sarana dan Prasarana                    | 97,83             | A    | Sangat Baik |

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

**Form Mapping 2nd Pajajaran Public (SP) dengan Layanan**  
Form Mapping 2nd Pajajaran Public

**Anggota Sistem Informasi Publik (SIP) yang terdapat**

| Urutan | Nama | Jabatan |
|--------|------|---------|
| 1      | ...  | ...     |
| 2      | ...  | ...     |
| 3      | ...  | ...     |
| 4      | ...  | ...     |
| 5      | ...  | ...     |
| 6      | ...  | ...     |
| 7      | ...  | ...     |
| 8      | ...  | ...     |
| 9      | ...  | ...     |
| 10     | ...  | ...     |
| 11     | ...  | ...     |
| 12     | ...  | ...     |
| 13     | ...  | ...     |
| 14     | ...  | ...     |
| 15     | ...  | ...     |
| 16     | ...  | ...     |
| 17     | ...  | ...     |
| 18     | ...  | ...     |
| 19     | ...  | ...     |
| 20     | ...  | ...     |

**Penutup**

...

Liferay 6.2.0 CE GA6

Admin Console

Home

System

Users

Groups

Roles

Permissions

Plugins

Themes

Layouts

Pages

Portlets

Widgets

Tools

Help

Logout

Search

Filter

Sort

Page 1 of 1

| ID | Name                 | Version      | Status    |
|----|----------------------|--------------|-----------|
| 1  | Liferay 6.2.0 CE GA6 | 6.2.0 CE GA6 | Installed |
| 2  | Liferay 6.2.0 CE GA6 | 6.2.0 CE GA6 | Installed |
| 3  | Liferay 6.2.0 CE GA6 | 6.2.0 CE GA6 | Installed |
| 4  | Liferay 6.2.0 CE GA6 | 6.2.0 CE GA6 | Installed |
| 5  | Liferay 6.2.0 CE GA6 | 6.2.0 CE GA6 | Installed |
| 6  | Liferay 6.2.0 CE GA6 | 6.2.0 CE GA6 | Installed |
| 7  | Liferay 6.2.0 CE GA6 | 6.2.0 CE GA6 | Installed |
| 8  | Liferay 6.2.0 CE GA6 | 6.2.0 CE GA6 | Installed |
| 9  | Liferay 6.2.0 CE GA6 | 6.2.0 CE GA6 | Installed |
| 10 | Liferay 6.2.0 CE GA6 | 6.2.0 CE GA6 | Installed |

Showing 10 of 10 items

Admin Console

Liferay 6.2.0 CE GA6

[illegible]

**Logistics SWM Control**

Logistics SWM Control

Material:  Plant:  Storage Location:

Inventory Management:

| Material                | Plant | Storage Location | Inventory | Status | Quantity | Unit of Measure | Inventory Management |
|-------------------------|-------|------------------|-----------|--------|----------|-----------------|----------------------|
| SAP00000000000000000000 | 0000  | 0000             | 0000      | 0000   | 0000     | 0000            | 0000                 |

Display the SWM Control



**Laporan Mutasi GDM**

Menu: [Home](#) | [Daftar Mutasi](#) | [Laporan Mutasi](#)

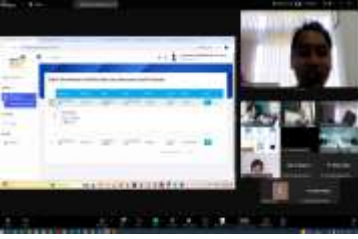
**Detail Laporan Mutasi GDM**

Filter:

| No  | Nama       | Jenis  | Status | Tanggal    | Aksi                                          |
|-----|------------|--------|--------|------------|-----------------------------------------------|
| 001 | John Doe   | Male   | Active | 2023-10-27 | <a href="#">Detail</a>   <a href="#">Edit</a> |
| 002 | Jane Smith | Female | Active | 2023-10-28 | <a href="#">Detail</a>   <a href="#">Edit</a> |

Showing 2 of 2 items

#### 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Tahun 2025).

| No<br>. | Prioritas<br>Unsur                                               | Program Kegiatan                                                                                                                                                                                           | Waktu   |          |           |          | Penanggung Jawab                                                                                                                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-----------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                  |                                                                                                                                                                                                            | TW<br>I | TW<br>II | TW<br>III | TW<br>IV |                                                                                                                                                                             |
| 1       | Unsur 2<br><br>Sistem,<br>Mekanisme,<br>dan Prosedur             | Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial), dilaksanakan Bulan Januari 2025.                                                         | √       |          |           |          | <p>Maria Tresia Sundah</p>                                                              |
|         | Tindak Lanjut                                                    | Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak banner dan media elektronik (Media Sosial berupa IG, FB, X dan website).                                                                          |         |          |           |          |                                                                                                                                                                             |
| 2       | Unsur 5<br><br>Produk,<br>Spesifikasi,<br>dan Jenis<br>Pelayanan | Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan, dilaksanakan Bulan Maret 2025.                                                                    | √       |          |           |          | <p>Maria Tresia Sundah</p>                                                                                                                                                  |
|         | 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<br>. | Prioritas<br>Unsur                     | Program Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Waktu   |          |           |          | Penanggung Jawab                                                                     |
|---------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-----------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | TW<br>I | TW<br>II | TW<br>III | TW<br>IV |                                                                                      |
| 3       | Unsur 6<br><br>Kompetensi<br>Pelaksana | Peningkatan<br>Kualitas SDM<br>Petugas Layanan,<br>dilaksanakan Bulan<br>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<br><br>Persyaratan             | Publikasi<br>persyaratan layanan<br>melalui media cetak<br>dan sosialisasi<br>perizinan perikanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         | √        |           |          | Maria Tresia Sundah                                                                  |
|         | Tindak Lanjut                          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan publikasi persyaratan layanan melalui media cetak <i>leaflet</i> pada Bulan April 2025.</li><li>- Melakukan Sosialisasi Perizinan Perikanan pada tanggal 14 Mei 2025 dan 21 Mei 2025.</li><li>- Turut serta secara virtual sebagai pemateri dalam Kegiatan Diseminasi Sertifikasi Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) di PPS Cilacap pada tanggal 22 Mei 2025.</li></ul> |         |          |           |          |  |

| 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.                                                                                                      |       | √     |        |       | <p>Maria Tresia Sundah</p>   |
|     | 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.                                                                                                                                                    |       | √     |        |       | <p>Maria Tresia Sundah</p>  |
|     | 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.                                        |       |       |        |       |                                                                                                                  |

| No. | Prioritas Unsur            | Program Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7   | Unsur 4 Biaya/Tarif        | Penyampaian Informasi mencakup regulasi terkait tarif maupun biaya yang dikenakan dalam proses layanan kepada para pengguna jasa diawal/ sebelum pelaksanaan layanan.                                                                                                                                                                                 |       |       | √      |       | <p>Maria Tresia Sundah</p>     |
|     | Tindak Lanjut              | 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. |       |       |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8   | Unsur 7 Perilaku Pelaksana | Rapat Evaluasi Kinerja nilai kepuasan masyarakat lingkup SKIPM Yogyakarta Bersama Tim Pelayanan Publik setiap akhir bulan.                                                                                                                                                                                                                            |       |       | √      |       | <p>Maria Tresia Sundah</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|     | Tindak Lanjut              | Melakukan evaluasi perilaku pelaksana layanan, dan secara terus menerus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara sopan, ramah saling menghargai dan saling menghormati.                                                                                                                                                                |       |       |        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| No. | Prioritas Unsur          | Program Kegiatan                                                                                                                         | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab                                                                                                |
|-----|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                          |                                                                                                                                          | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                                                                                                                 |
| 9   | Unsur 9 Sarana Prasarana | Perbaikan dan peningkatan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan pada Stasiun KIPM Yogyakarta.                                         |       |       | √      |       | <p>Maria Tresia Sundah</p>  |
|     | Tindak Lanjut            | SKIPM Yogyakarta terus berupaya melakukan perbaikan serta peningkatan sarana dan prasarana dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. |       |       |        |       |                                                                                                                 |

| No. | Prioritas Unsur            | Program Kegiatan                                                                                                                                 | Waktu                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |        |       | Penanggung Jawab     |
|-----|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|----------------------|
|     |                            |                                                                                                                                                  | TW I                                                                                                                                                                                                                                                                                | TW II | TW III | TW IV |                      |
| 10  | Unsur 3 Waktu Penyelesaian | Penyampaian informasi mencakup regulasi terkait jangka waktu dalam proses layanan kepada para pengguna jasa diawal/ sebelum pelaksanaan layanan. |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |        | √     | Aldino Dityanawarman |
|     | Tindak Lanjut              | Menyampaikan informasi terkait mekanisme pelayanan, prosedur permohonan informasi, diantaranya jangka waktu layanan.                             | <div><br/><br/></div> |       |        |       |                      |



| No. | Prioritas Unsur              | Program Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab     |
|-----|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|
|     |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                      |
| 11  | Unsur 6 Kompetensi Pelaksana | Peningkatan Kualitas SDM Petugas Layanan melalui Pelatihan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |       |        | √     | Aldino Dityanawarman |
|     | Tindak Lanjut                | <p>Mengikuti Pelatihan HACCP Dasar dalam rangka mendukung pencegahan kontaminasi Cesium-137, pada tanggal 14 s.d 18 Desember 2025.</p> <p>Pelaksanaan Kegiatan Kaji Ulang dan in House Training Pelayanan Publik Stasiun KIPM Yogyakarta, pada tanggal 17 s.d 18 Desember 2025.</p> <p>Mengikuti pelatihan lainnya dalam rangka peningkatan kompetensi petugas layanan.</p> |       |       |        |       |                      |



| No. | Prioritas Unsur               | Program Kegiatan                                                                                                                                                                                   | Waktu                                                                                |       |        |       | Penanggung Jawab     |
|-----|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|----------------------|
|     |                               |                                                                                                                                                                                                    | TW I                                                                                 | TW II | TW III | TW IV |                      |
| 12  | Unsur 7<br>Perilaku Pelaksana | Rapat evaluasi kinerja nilai kepuasan masyarakat lingkup SKIPM Yogyakarta Bersama Tim Pelayanan Publik setiap akhir bulan.                                                                         |                                                                                      |       |        | √     | Aldino Dityanawarman |
|     | Tindak Lanjut                 | Melakukan evaluasi perilaku pelaksana layanan, agar senantiasa secara terus menerus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara sopan, ramah saling menghargai dan saling menghormati. |  |       |        |       |                      |



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode Triwulan I Tahun 2026**



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

**Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu**

**Hasil Kelautan dan Perikanan**

**TAHUN 2026**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan 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.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta Periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026**

| No | Unsur                                    | IKM    | Mutu Layanan |
|----|------------------------------------------|--------|--------------|
| 1  | Persyaratan                              | 97,83  | A            |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 92,39  | A            |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 96,74  | A            |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 98,91  | A            |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 98,91  | A            |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 100,00 | A            |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 100,00 | A            |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 100,00 | A            |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 97,83  | A            |

Berdasarkan data di atas, 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, 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**

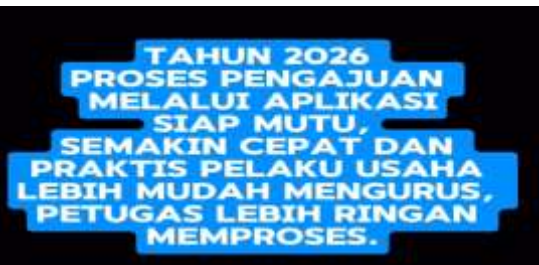
| No | Prioritas Unsur                      | Program / Kegiatan                                                                                                                                             | Waktu<br>(Triwulan I 2026) |          |       | Penanggung Jawab     |
|----|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|-------|----------------------|
|    |                                      |                                                                                                                                                                | Januari                    | Februari | Maret |                      |
| 1  | U2 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Penyampaian informasi terkait regulasi dan prosedur layanan (inspeksi, surveilan, dan penerbitan sertifikat) kepada pengguna jasa sebelum pelaksanaan layanan. | √                          |          |       | Tim Pelayanan Publik |
| 2  | U3 - Waktu Penyelesaian              | Penyampaian informasi terkait standar waktu penyelesaian layanan kepada pengguna jasa sebelum pelaksanaan layanan.                                             | √                          |          |       | Tim Pelayanan Publik |
| 3  | U1 Persyaratan                       | Penyampaian informasi persyaratan teknis dan administrasi layanan kepada pengguna jasa secara jelas dan transparan                                             | √                          | √        | √     | Tim Pelayanan Publik |
| 4  | U9 - Sarana Prasarana                | Evaluasi dan monitoring sarana prasarana layanan, termasuk identifikasi kebutuhan perbaikan dan tindak lanjut                                                  |                            |          | √     | 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<br>Telah<br>Ditindaklanjuti<br>(Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak<br>Lanjut (Mohon<br>Dijabarkan)                                                                                                                                                                                           | Dokumentasi Kegiatan                                                                | Tantangan /<br>Hambatan              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Penyampaian informasi terkait regulasi dan prosedur layanan (inspeksi, surveilan, dan penerbitan sertifikat) kepada pengguna jasa sebelum pelaksanaan layanan. | Sudah                                                   | Melaksanakan Sosialisasi Proses Sertifikasi Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB) di atas Kapal melalui Aplikasi SIAPMUTU kepada pelaku usaha pada tanggal 23 Januari 2026, bertempat di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap Jawa Tengah. |  | Tidak ada hambatan saat pelaksanaan. |

|   |                                                                                                                     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                            |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Penyampaian informasi terkait standar waktu penyelesaian layanan kepada pengguna jasa sebelum pelaksanaan layanan.  | Sudah | Melaksanakan sosialisasi penerbitan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) melalui Aplikasi SIAPMUTU untuk Pengguna Jasa, dengan harapan waktu penyelesaian layanan semakin cepat dan praktis serta mempermudah pengguna jasa dan petugas layanan, pada tanggal 23 Januari 2026, bertempat di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap Jawa Tengah. |  <p>TAHUN 2026<br/>PROSES PENGAJUAN<br/>MELALUI APLIKASI<br/>SIAP MUTU,<br/>SEMAKIN CEPAT DAN<br/>PRAKTIS PELAKU USAHA<br/>LEBIH MUDAH MENGURUS,<br/>PETUGAS LEBIH RINGAN<br/>MEMPROSES.</p>  | Pengguna jasa belum sepenuhnya memahami cara penggunaan Aplikasi SIAPMUTU. |
| 3 | Penyampaian informasi persyaratan teknis dan administrasi layanan kepada pengguna jasa secara jelas dan transparan. | Sudah | Petugas layanan menyampaikan informasi persyaratan teknis dan administrasi layanan kepada pengguna jasa secara jelas dan transparan.                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tidak ada hambatan saat pelaksanaan.                                       |

|   |                                                                                                                |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 4 | Evaluasi dan monitoring sarana prasarana layanan, termasuk identifikasi kebutuhan perbaikan dan tindak lanjut. | Sudah | <p>Pada tanggal 2 Maret 2026 melaksanakan rapat internal triwulanan evaluasi dan monitoring sarana prasarana layanan dalam rangka meningkatkan fasilitas layanan yang lebih baik, bertempat di Ruang Rapat Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (SPPMHKP) Yogyakarta;</p> <p>SPPMHKP Yogyakarta terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan sarana prasarana layanan, di Tahun 2026 telah tersedia tempat ibadah mushola yang lebih luas dari mushola sebelumnya;</p> |    |  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan 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 terkait regulasi dan prosedur layanan (inspeksi, surveilan, dan penerbitan sertifikat) kepada pengguna jasa sebelum pelaksanaan layanan. | Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait prosedur layanan.   | <3 bulan                  | Tim pelayanan publik | Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta |
| 2   | Penyampaian informasi terkait standar waktu penyelesaian layanan kepada pengguna jasa sebelum pelaksanaan layanan.                                             | Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait waktu penyelesaian. | <3 bulan                  | Tim pelayanan publik | Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta |

| No. | RTL                                                                                                                 | Strategi Penyelesaian                                                                                                          | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab     | Stakeholder Terkait                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | Penyampaian informasi persyaratan teknis dan administrasi layanan kepada pengguna jasa secara jelas dan transparan. | Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait persyaratan. | <3 bulan                  | Tim pelayanan publik | Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta. |
| 4   | Evaluasi dan monitoring sarana prasarana layanan, termasuk identifikasi kebutuhan perbaikan dan tindak lanjut.      | Melaksanakan evaluasi dan monitoring sarana prasarana layanan dan meningkatkan fasilitas layanan                               | <3 bulan                  | Tim pelayanan publik | Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta  |

Jakarta, 10 April 2025

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



Aldino Dityanawarman, S.Pi, M.Sc.  
NIP. 19860703 201101 1 008