

2026

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II

**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 II TAHUN 2026



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

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 (Tahun 2025)	18
LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM PERIODE TRIWULAN I 2026	20

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	Maret, Juni, September, Desember 2026	@triwulan = 60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Aprll, Juli, Oktober 2026; Januari 2027	@bulan = 7

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Aprll, Juli, Oktober 2026; Januari 2027	@bulan = 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 I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta dalam kurun waktu triwulan II tahun 2026 adalah sebanyak 26 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 24 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 26 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	11	42,31%
		Perempuan	15	57,69%
2	Usia	<25	2	7%
		25-45	19	73%
		46-60	5	19%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	6	23%
		D3	0	0%
		S1	19	73%
		S2	1	3%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	10	38%
		Pegawai Swasta	11	42%
		Wirausaha Non KKP	5	19%
		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		

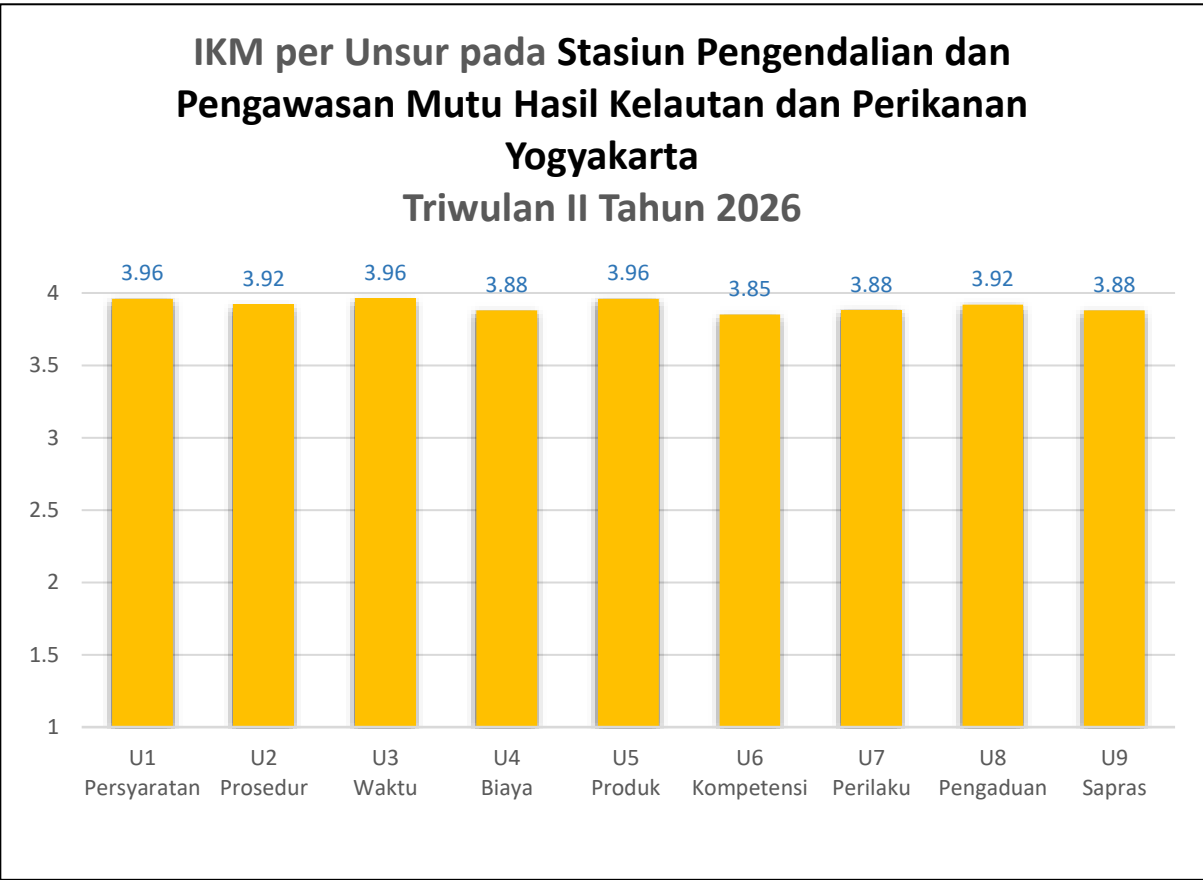
No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Jasa pengujian mutu, dan keamanan hasil perikanan	1	3%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	5	19%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	5	19%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	3%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	11	42%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	3	11%
		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:

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,96	3,92	3,96	3,88	3,96	3,85	3,88	3,92	3,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97,86 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Satu dari sembilan unsur layanan memiliki nilai yang lebih rendah yakni unsur layanan terkait **Kompetensi**, mendapatkan nilai 3,85
2. Unsur layanan **Biaya, Perilaku dan Sarana prasarana** mendapatkan nilai 3,88 yang selanjutnya sedikit lebih tinggi oleh unsur layanan terkait **Prosedur** dan **Pengaduan** yang mendapatkan nilai yang sama yakni 3,92.
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu terkait **Persyaratan, waktu**, dan **Produk**, mendapatkan nilai 3,96.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh secara umum sangat baik namun demikian beberapa aduan yang tetap menjadi highlight perhatian dan bahan Analisa pembahasan rencana tindak lanjut terutama terhadap responden yang masih memberi nilai 3 dari skala 4 yaitu sebagai berikut :

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

- “Sudah Baik Terima kasih”
- “Terimakasih atas pelayanan dan pendampingan yg di lakukan”

(Layanan Sertifikasi Cara Penanganan Ikan Yang Baik diatas kapal)

- “Sukses untuk ptsppkpkp”
- “Sudah baik semoga kedepannya bisa ditingkatkan”

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

- Unsur layanan terkait **Kompetensi** memperoleh nilai unsur paling rendah dimana 4 dari 26 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 tidak selaras dengan komentar dalam pernyataan kritik dan saran terkait penerimaan layanan.

- Sedangkan pada jenis *Layanan Penerbitan Sertifikat Penerapan Manajemen Mutu Terpadu / HACCP* dijumpai satu responden dan merupakan responden dengan tingkat Pendidikan SMA yang memberi nilai dengan skala 3 dari 4 pada hampir semua unsur layanan selain **Persyaratan**.
- Analisa dari kedua point di atas diasumsikan dapat terjadi bila melihat pelaksanaan pengisian kuesioner 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 Tingkat Pemahaman responden berikut 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 sebagai 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 Juli 2026.

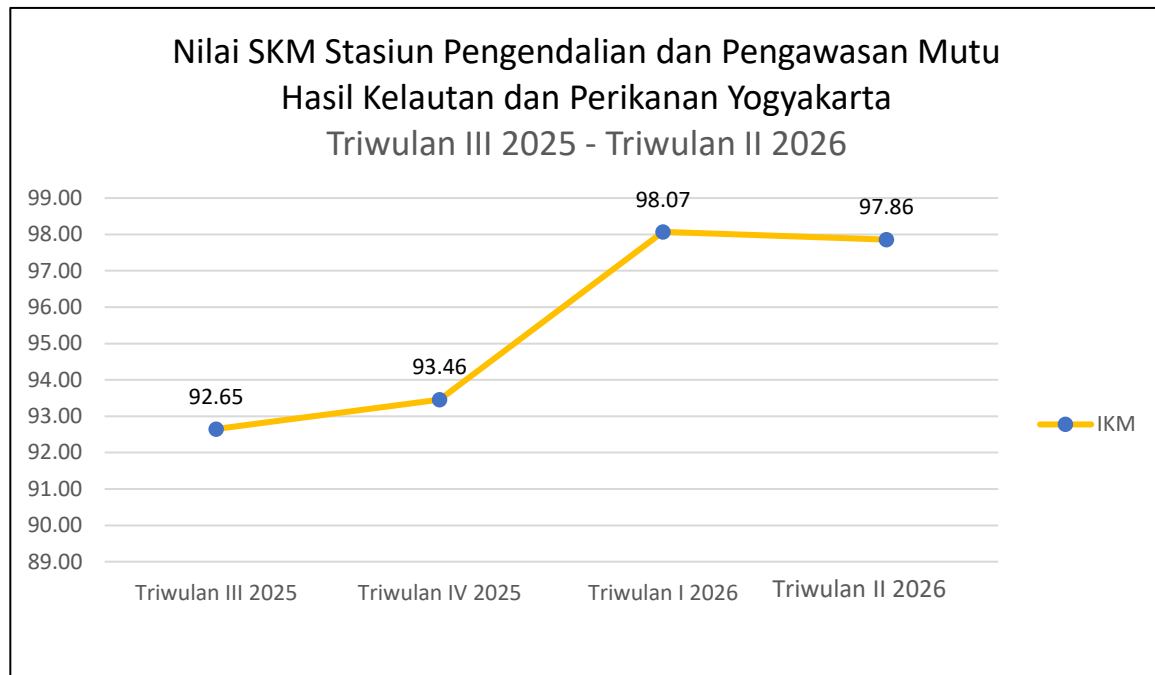
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan III 2026)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi kualitas SDM Petugas Layanan.	√			Tim Pelayanan Publik
2	Perilaku Pelaksana	Rapat Evaluasi Kinerja nilai kepuasan masyarakat lingkup SPPMHKP Yogyakarta Bersama Tim Pelayanan Publik setiap akhir bulan.		√		Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana	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 meningkat secara fluktuatif dari periode triwulan III 2025 ke triwulan II 2026.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Juni 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 97,86 di mana nilai ini menunjukkan kenaikan yang fluktuatif bila dibandingkan dengan triwulan III tahun 2025 hingga triwulan II tahun 2026.
2. Unsur pelayanan yang diidentifikasi dan perlu untuk diantisipasi untuk diperbaiki secara intens meliputi unsur terkait kompetensi . Sedangkan unsur pelayanan terkait sarana dan prasarana dapat diobservasi secara bertahap.
3. Adapun unsur layanan dengan nilai tertinggi dan diharapkan dapat terus dipertahankan yakni komunikasi dalam pemenuhan Persyaratan.

Jakarta, 9 Juli 2026

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

Ely Musyarofah, S.Pi.
NIP. 19781104 200212 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Survei Kepuasan Masyarakat
Unit : Stasiun RPPM-KP Yogyakarta

Identifikasi

Nama :

Alamat :

Telepon :

Detail Responden

Waktu Survei : 09-Apr-2020 15:53

Alamat :

Jenis Kelamin : ☐ Perempuan ☐ Laki-laki

Waktu Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA/MA ☐ Universitas

Usia : ☐ <20 Tahun ☐ 20-30 Tahun ☐ 31-40 Tahun ☐ 41-50 Tahun ☐ >50 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA/MA ☐ Universitas

Profesi : ☐ Guru ☐ PNS ☐ Swasta ☐ Lainnya

Pengantar

1. Bagaimana penilaian Anda tentang ketersediaan pengantar yang telah disediakan dengan persyaratan yang diperlukan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Tidak Baik

2. Bagaimana penilaian Anda tentang ketersediaan prosedur yang telah disediakan dengan persyaratan yang diperlukan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Tidak Baik

3. Bagaimana penilaian Anda tentang ketersediaan prosedur yang telah disediakan dengan persyaratan yang diperlukan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Tidak Baik

4. Bagaimana penilaian Anda tentang ketersediaan prosedur yang telah disediakan dengan persyaratan yang diperlukan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Tidak Baik

5. Bagaimana penilaian Anda tentang ketersediaan prosedur yang telah disediakan dengan persyaratan yang diperlukan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Tidak Baik

6. Bagaimana penilaian Anda tentang ketersediaan prosedur yang telah disediakan dengan persyaratan yang diperlukan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Tidak Baik

7. Bagaimana penilaian Anda tentang ketersediaan prosedur yang telah disediakan dengan persyaratan yang diperlukan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Tidak Baik

8. Bagaimana penilaian Anda tentang ketersediaan prosedur yang telah disediakan dengan persyaratan yang diperlukan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Tidak Baik

9. Bagaimana penilaian Anda tentang ketersediaan prosedur yang telah disediakan dengan persyaratan yang diperlukan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Tidak Baik

10. Bagaimana penilaian Anda tentang ketersediaan prosedur yang telah disediakan dengan persyaratan yang diperlukan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Tidak Baik

Penutup

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Nama :

Alamat :

Telepon :

Submit Data

2. Hasil Pengolahan Data SKM

[illegible]

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	11	42,3%
		Perempuan	15	57,7%
2	Usia	Dibawah 25	2	7,7%
		25-45	19	73,1%
		46-60	5	19,2%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	6	23,1%
		D3	0	0,0%
		S1	19	73,1%
		S2	1	3,8%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0,0%
		TNI/Polri	0	0%
		Pejabat Usaha KOP	10	38,5%
		Pegawai Swasta	11	42,3%
		Wiraswasta Non KEP	5	19,2%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profilisasi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutasi, dan keamanan hasil perikanan	0	0,0%
		Persediaan koloni standar/bahan acuan/biokontrol positif	0	0,0%
		Jasa pengujian laboratorium: mutasi, dan keamanan hasil perikanan	1	3,8%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	5	19,2%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutasi, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengalangan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Dapor)	5	19,2%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	3,8%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0,0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	11	42,3%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0,0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	1	3,8%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembastan Pakan Ikan Yang Baik	0	0,0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembastan Obat Ikan Yang Baik	0	0,0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0,0%

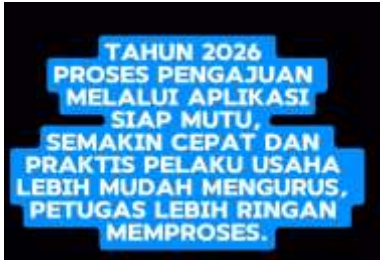
NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	99,04	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	98,08	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	99,04	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	97,12	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99,04	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	96,15	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	97,12	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	98,08	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	97,12	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]

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Triwulan I Tahun 2026).

No .	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Unsur 2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penyampaian informasi terkait regulasi dan prosedur layanan (inspeksi, surveilan, dan penerbitan sertifikat) kepada pengguna jasa sebelum pelaksanaan layanan.	√				Aldino Dityanawarman 
	Tindak Lanjut	Melakukan sosialisasi penerbitan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP) melalui Aplikasi SIAPMUTU untuk Pengguna Jasa secara luring dan daring menggunakan aplikasi zoom meeting dengan Pengguna Jasa.					
2	Unsur 3 Waktu Penyelesaian	Penyampaian informasi terkait standar waktu penyelesaian layanan kepada pengguna jasa sebelum pelaksanaan layanan.	√				Aldino Dityanawarman
	Tindak Lanjut	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.					 

No .	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
3	U1 - Persyaratan	Penyampaian informasi persyaratan teknis dan administrasi layanan kepada pengguna jasa secara jelas dan transparan.	√				Aldino Dityanawarman 
	Tindak Lanjut	Petugas layanan menyampaikan informasi persyaratan teknis dan administrasi layanan kepada pengguna jasa secara jelas dan transparan.					
4	U9 - Sarana Prasarana	Evaluasi dan monitoring sarana prasarana layanan, termasuk identifikasi kebutuhan perbaikan dan tindak lanjut.	√				Aldino Dityanawarman   
	Tindak Lanjut	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; 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					

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan II 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 II 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 II Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	99,04	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,08	A
3	Waktu Penyelesaian	99,04	A
4	Biaya/Tarif	97,12	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	99,04	A
6	Kompetensi Pelaksana	96,15	A
7	Perilaku Pelaksana	97,12	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,08	A
9	Sarana dan Prasarana	97,12	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 (Triwulan II 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi kualitas SDM Petugas Layanan.		√	√	Tim Pelayanan Publik
2	Perilaku Pelaksana	Rapat Evaluasi Kinerja nilai kepuasan masyarakat lingkup SPPMHKP Yogyakarta Bersama Tim Pelayanan Publik setiap akhir bulan.			√	Tim Pelayanan Publik
3	U9 - Sarana dan 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 Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Peningkatan kompetensi kualitas SDM Petugas Layanan.	Sudah	Meningkatkan kompetensi petugas layanan dengan mengikutsertakan pelatihan, DIKLAT dan BIMTEK yang sesuai dengan kebutuhan unit kerja terkait pelayanan kepada masyarakat. Pada Bulan Mei dan Juni petugas layanan mengikuti pelatihan, workshop dan BIMTEK.		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan.

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 SPPMHKP Yogyakarta Bersama Tim Pelayanan Publik setiap akhir bulan.	Sudah	Melakukan evaluasi perilaku pelaksana layanan, dan senantiasa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara sopan, ramah saling menghargai dan saling menghormati. Rapat Evaluasi Kinerja nilai kepuasan masyarakat lingkup SPPMHKP Yogyakarta Bersama Tim Pelayanan Publik dilaksanakan pada tanggal 22 Juni 2026.		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	Evaluasi dan monitoring sarana prasarana layanan, termasuk identifikasi kebutuhan perbaikan dan tindak lanjut.	Sudah	Pada tanggal 24 Juni 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; Pada Bulan Juni 2026 dilaksanakan penataan kembali ruang duduk luar dan toilet untuk kenyamanan Pelanggan/Pengguna layanan, dalam rangka peningkatan sarana prasarana layanan.	  	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan.

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	Peningkatan kompetensi kualitas SDM Petugas Layanan.	Pengukuran berkala terhadap kepuasan pengguna layanan untuk mengetahui area kompetensi petugas yang masih perlu ditingkatkan, melalui WA atau tatap muka	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Yogyakarta
2	Evaluasi Kinerja nilai kepuasan masyarakat lingkup SPPMHKP Yogyakarta Bersama Tim Pelayanan Publik setiap akhir bulan.	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait kinerja petugas layanan.	<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	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 Juli 2026

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

Ely Musyarofah, S.Pi.
NIP. 19781104 200212 2 001