

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN MERAK
TRIWULAN 2 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	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	14
1. 14	
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. 15	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. 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 mengamalkan 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 PPMHKP Merak sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Stasiun PPMHKP Merak

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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 PPMHKP Merak 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/84> 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 PPMHKP Merak yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 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 PPMHKP Merak periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan 2 tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Stasiun PPMHKP Merak dalam kurun waktu triwulan 2 tahun 2026 adalah sebanyak 28 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 27 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 27 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	17	63%
		Perempuan	10	37%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	17	63%
		46-60	10	37%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	10	37%
		D3	0	0%
		S1	17	63%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNIPOLRI	0	0%
		P.UKKP	5	19%
		Swasta	20	74%
		Wirausaha	20	74%
		Pelajar	2	7%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	0	0%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	27	100%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		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%

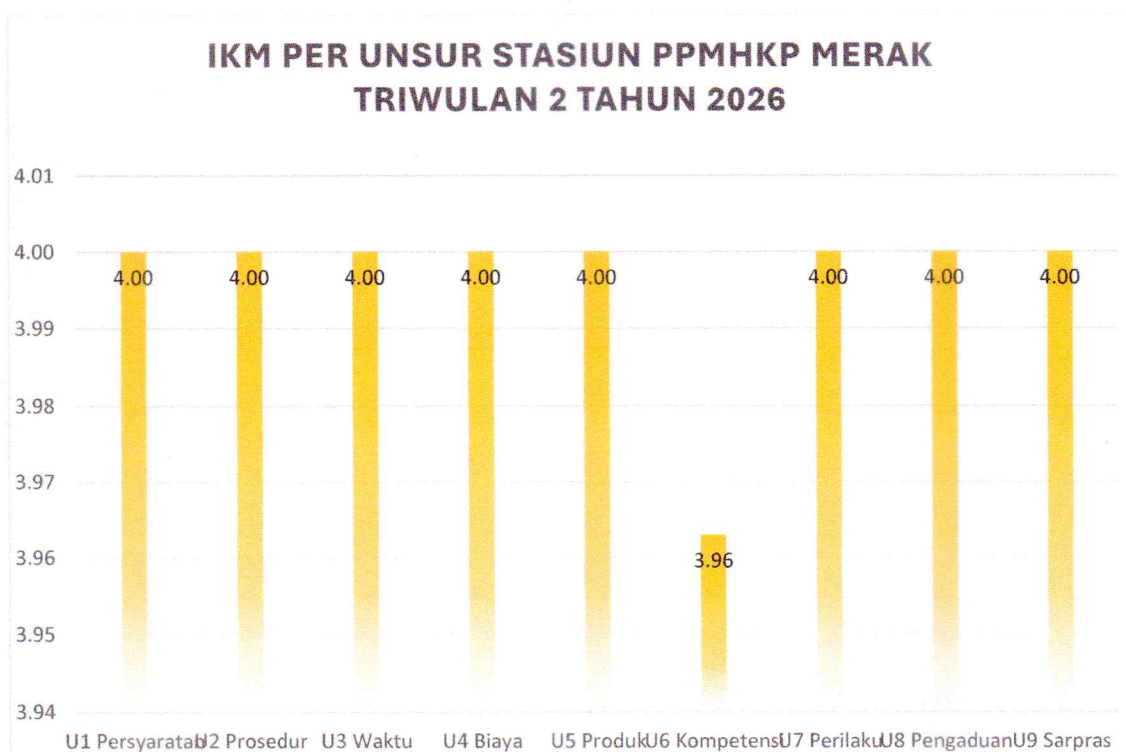
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.96	4.00	4.00	4.00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99.90 (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. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Kompetensi Pelayanan, dengan Nilai 3.96, Perilaku Pelaksana dan Sarpras dengan nilai 4.00
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur dan Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4.00.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- **Mohon dipertahankan kualitas pelayanan yang sdh memuaskan ini**
- **AMAT SANGAT BAIK**
- **semakin baik pelayanan**

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

Sarpras kurang memadai

4.2 Rencana Tindak Lanjut

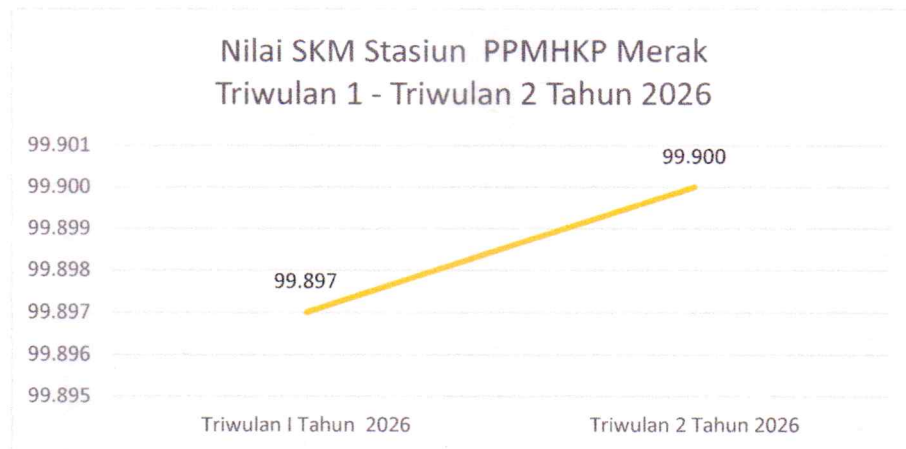
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tahun 2026. 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 2 2026)			Penanggung Jawab
			Juli	Agus	Okt	
1	U6 Kompetensi Pelayanan	– Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)	√			Tim Humas
2	U7 – Perilaku Pelaksana	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS		√		Tim Humas
3	U9 - Sarpras	Melakukan asistensi penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan			√	Tim Humas

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan poin kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan 1 2026 hingga triwulan 2 Tahun 2026 pada Stasiun PPMHKP Merak

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan 2 mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun PPMHKP Merak ksecara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99.90. Kemudian nilai SKM Stasiun PPMHKP Merak menurun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya disebabkan pengguna jasa kurang familiar dengan aplikasi OSS sehingga merasa kesulitan dalam mendapatkan layanan sertifikasi.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Sarpras
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur dan Waktu Penyelesaian

Merak, 13 Juli 2026
Kepala Stasiun PPMHKP Merak

I R O M O, S.IP
NIP. 19691031 198903 1 002



LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN & PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN MERAK
PERIODE TRIWULAN 2 TAHUN 2026

N O	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMI	USI A	PEN DIDI	PEKER JAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER	NRR PER
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks Stasiun PPMHMP Merak, Terus tingkatkan ya, mantab	100.00	99.89
2	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	3	4	4	4	mohon dipertahankan pelayanan yg sudah baik ini	97.22	
3	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan semakin baik	100.00	
4	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks Stasiun PPMHMP Merak, Mantab dan terima kasih	100.00	
5	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks Stasiun PPMHMP Merak, klian mantab	100.00	
6	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks Stasiun PPMHMP Merak, Mantab	100.00	
7	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks Stasiun PPMHMP Merak, Mantab	100.00	
8	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semakin baik pelayanan	100.00	
9	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon dipertahankan kualitas pelayanan yang sdh memuaskan ini	100.00	
10	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks SPPMHMP Merak, Mantab	100.00	
11	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terima kasih atas pelayanan yg baik	100.00	
12	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik, terimakasih	100.00	
13	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks, Stasiun PPMHMP Merak, mantab	100.00	100.00
14	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks Stasiun PPMHMP Merak, Mantab dan tingkatkan	100.00	
15	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks SPPMHMP Merak, Terima kasih, Mantab	100.00	
16	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks Stasiun PPMHMP Merak, Mantab	100.00	
17	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AMAT SANGAT BAIK	100.00	
18	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas Pelayanan yg baik dan memuaskan	100.00	
19	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon dapat dipertahankan pelayanan yg sdh baik ini	100.00	
20	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks Badan Mutu merak, mantab	100.00	
21	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks Badan Mutu Merak, yang telah banyak membantu, mantab	100.00	
22	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik sekali	100.00	
23	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sudah sangat baik	100.00	
24	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih, BPPMHMP MERAK, Mantab	100.00	
25	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Perempuan	25-45	S1	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks, BPPMHMP Merak	100.00	
26	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat bagus	100.00	
27	Sertifikat Mutu dan Keselamatan Hasil Perikanan (SMKHP)	Laki-laki	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Thanks, SPPMHMP Merak	100.00	
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						108	108	108	108	108	107	108	108	108	SANGAT BAIK	99.90	
RATA-RATA PER-UNSUR (NILAI INDEKS PER UNSUR LAYANAN)						4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.96	4.00	4.00	4.00			
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44			
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						4.00											
NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT						99.90											

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	17	63%
		Perempuan	10	37%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	17	63%
		46-60	10	37%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	10	37%
		D3	0	0%
		S1	17	63%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		P. UKKP	5	19%
		Swasta	20	74%
		Wirausaha	20	74%
		Pelajar	2	7%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	0	0%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	27	100%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		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%

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT			
		IKM	DEKS KONVER	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	4.00	100.00	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4.00	100.00	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	4.00	100.00	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	100.00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.00	100.00	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	3.96	99.07	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	4.00	100.00	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masu	4.00	100.00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	4.00	100.00	A	Sangat Baik

N O	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

J e n i s L a y a n a n	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
	Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil	0	0%
	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis	0	0%
	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	27	100%
	Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
	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. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan I Tahun 2026**



**Stasiun PPMHKP Merak
Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan
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 PPMHKP Merak perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Stasiun PPMHKP Merak k periode triwulan III tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.98	3.98	4.00	3.98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99.80 (A atau Sangat Baik)								

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan 2 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	U6 Kompetensi Pelayanan	Publikasi kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS			√	Tim Humas

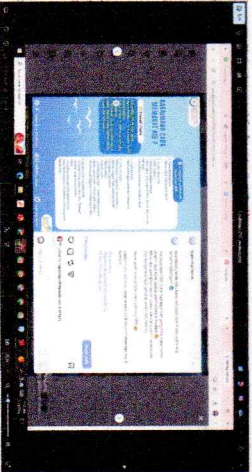
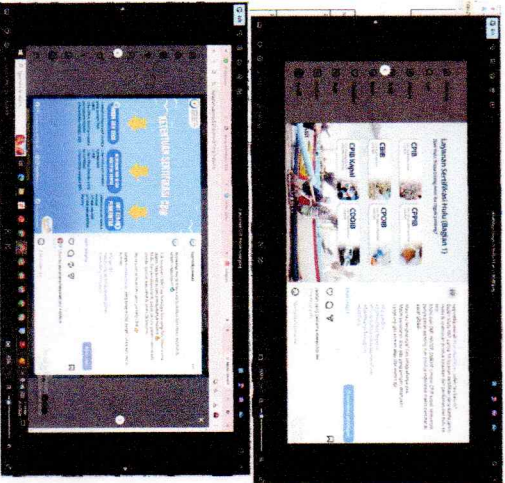
2	U7 – Perilaku Pelaksana	Publikasi kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS	√	Tim Humas
3	U9 - Sarpras	Publikasi kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS	√	Tim Humas

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Publikasi kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS	Sudah	Asistensi penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan	 	Publikasi selain melalui medsos membutuhkan sumber daya lebih (pendanaan/anggaran khusus)

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
2	Publikasi kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS	Sudah	Menyediakan kompensasi minuman untuk pengguna jasa yang terlambat mendapatkan layanan/waktu layanan tidak sesuai janji layanan		Publikasi selain melalui medsos membutuhkan sumber daya lebih (pendanaan/anggaran khusus)
3	Publikasi kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS	Sudah	Publikasi prosedur sertifikasi layanan melalui media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) yang dimiliki oleh SPPMHPK Merak		Publikasi selain melalui medsos membutuhkan sumber daya lebih (pendanaan/anggaran khusus)

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Stasiun PPMHKP Merak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Publikasi Standar pelayanan publik	Pemberitahuan melalui Medsos Stasiun KIPM Merak terkait Standar pelayanan publik	<6 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup oleh Stasiun PPMHKP Merak

Merak, 13 Juli 2026
Kepala Stasiun PPMHKP Merak



I R O M O, S. IP
NIP. 19691031 198903 1 002