

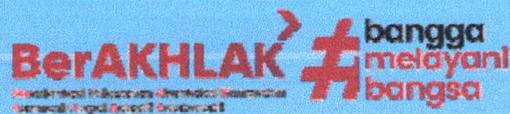
# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN

II

2024



STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN  
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN  
LUWUK BANGGAI

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024. Laporan ini disusun dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Luwuk Banggai. Hasil kegiatan ini diharapkan dapat memberi gambaran dan informasi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat di unit pelayanan lingkup Badan Pengawasan dan Pengendalian Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP).

Refomasi birokrasi yang telah direncanakan dan diimplementasikan mengharuskan setiap satuan kerja untuk lebih transparan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Pemberi layanan harus dapat memberikan informasi-informasi yang terkait pelayanan yang diberikan, meliputi dasar hukum pelayanan, jenis-jenis pelayanan, mekanisme dan prosedur pelayanan, biaya layanan, kompetensi petugas pemberi layanan serta yang terpenting adalah jaminan atau komitmen pemberi layanan bahwa pelayanan yang diberikan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

Berbagai cara telah ditempuh guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat. Pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya memperbaiki pelayanan dirasa kurang memenuhi keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Stasiun KIPM Luwuk Banggai merupakan unit kerja di Kementerian Kelautan dan Perikanan yang menyelenggarakan pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk itulah Stasiun KIPM Luwuk Banggai berusaha untuk menyelenggarakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat dengan melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja

penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dari semua pihak dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024. Harapan kami semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan pemerintah.

Luwuk, 30 Juni 2024

Kepala,



Arafat Taslim

## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR

<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
<b>II. PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>3</b>
2.1. Pelaksana SKM.....	3
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	3
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
<b>III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>5</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	7
<b>IV. ANALISA HASIL SKM .....</b>	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur layanan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren nilai SKM .....	11
<b>V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....</b>	<b>13</b>
<b>VI. KESIMPULAN.....</b>	<b>15</b>
6.1 Kesimpulan .....	15
6.2. Saran .....	15
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>16</b>
Laporan Tindak Lanjut SKM TW I Tahun 2024	
Laporan Sosialisasi Pelayanan Publik	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah responden SKM triwulan II.....	5
Tabel 2. Responden berdasarkan Karakteristiknya.....	6
Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Setiap Unsur Pelayanan.....	8
Tabel 4. Nilai IKM dan SKM pada masing-masing Jenis Layanan .....	9
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM triwulan sebelumnya.....	13

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Responden SKM Stasiun KIPM Luwuk Banggai berdasarkan Jenis Layanan.....	5
Gambar 2. Grafik Responden SKM Stasiun KIPM Luwuk Banggai berdasarkan Karakteristiknya.....	6
Gambar 3. Nilai IKM triwulan II tahun 2024 dari program Si SUSAN KKP.....	8
Gambar 3. Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setiap Unsur Pelayanan .....	9
Gambar 5. Grafik Nilai Unsur Layanan pada Penerbitan Sertifikat Ekspor.....	10
Gambar 6. Grafik Nilai Unsur Layanan pada Penerbitan Sertifikat Kesehatan Ikan Domestik Keluar .....	10
Gambar 7. Grafik Tren Nilai IKM per Triwulan .....	12
Gambar 8. Hasil SKM Triwulan I Tahun 2024 .....	13

# I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan kegiatan Karantina Ikan sangat tergantung pada payung hukum dan Instrumen pendukung yang memadai. Peraturan perundangan yang menjadi pedoman adalah Undang-undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan, serta peraturan lainnya yang mendukung kegiatan penyelenggaraan Karantina Ikan ini. Sedangkan instrumen pendukung kegiatan penyelenggaraan Karantina Ikan adalah sumberdaya manusia dan sarana laboratorium yang memadai.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

## 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Stasiun KIPM Luwuk Banggai sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkup Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BKIPM) berkontribusi terhadap Indikator Kinerja Utama (IKU) Sekretariat Badan, melakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan persepsi user terhadap kemudahan akses layanan informasi BKIPM. Teknis pelaksanaan perhitungan tersebut mengacu pada KEPMEN Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan terhadap masyarakat.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik selanjutnya.
4. Untuk mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan unit pelayanan

## II. PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 triwulan II pada Stasiun KIPM Luwuk Banggai dengan melibatkan tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah ditunjuk.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Luwuk Banggai dilakukan secara online dan offline, petugas yang telah ditunjuk menginstruksikan kepada responden untuk berpartisipasi dalam mengisi link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) yang telah disiapkan oleh PUSDATIN Kementerian Kelautan Perikanan, adapun link yang dimaksud adalah <http://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/44> Komunikasi pemberitahuan link dilakukan melalui via whatsapp, telpon serta tatap muka secara langsung.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di kantor pelayanan SKIPM Luwuk Banggai, Tempat Pemeriksaan Fisik (TPF) dan Laboratorium SKIPM Luwuk Banggai serta kediaman responden. Pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pengumpulan data dilakukan selama 3 bulan mulai tanggal 01 April 2024 sampai dengan 30 Juni 2024.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden yang mengisi link kuesioner SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) yang di sebarakan kepada pengguna jasa Stasiun KIPM Luwuk Banggai, dimana responden terdiri dari pelaku usaha perikanan domestik keluar, pelaku usaha perikanan domestik masuk dan pelaku usaha perikanan ekspor.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana : S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

### III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus jumlah bobot dibagi dengan jumlah unsur sehingga diperoleh nilai bobot rata – rata tertimbang. Responden yang mengisi link yang sudah disebarakan oleh SKIPM Luwuk Banggai sampai dengan tanggal 30 Juni 2024 terdapat 75 (Tujuh puluh lima) orang responden. Yang terdiri dari pelaku usaha perikanan domestik keluar dan pelaku usaha perikanan ekspor dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah responden SKM triwulan II

No.	Nama Layanan	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan ( <i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> ) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( <b>Ekspor</b> )	16	3.88	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	3.94	3.88	3.88
2	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( <b>Domestik Keluar</b> )	59	3.98	3.98	3.97	3.98	3.97	3.97	3.97	3.98	3.98

Responden tertinggi berdasarkan jenis layanan yang diterima adalah responden yang menerima layanan Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Domestik Keluar**) yaitu sebanyak 78.67% atau 59 responden dari total 75 responden. Informasi mengenai prosentase profil responden berdasarkan jenis layanan yang diterima disajikan pada Gambar 1.

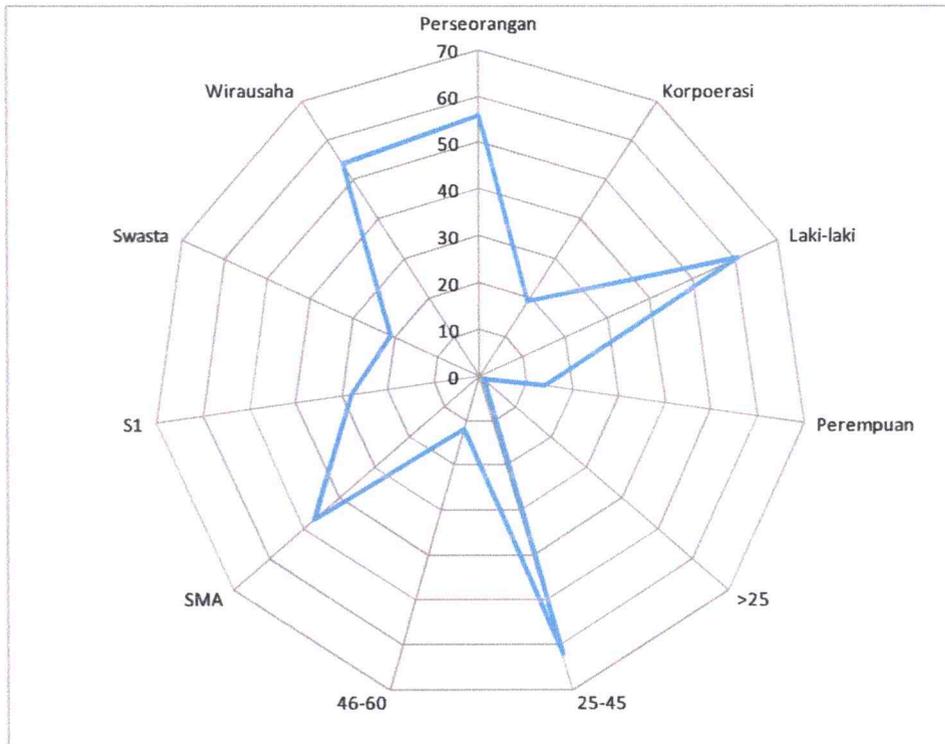
## Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Layanan



Gambar 1. Grafik Responden SKM Stasiun KIPM Luwuk Banggai berdasarkan Jenis Layanan

Tabel 2. Responden berdasarkan Karakteristiknya

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Usaha	Perseorangan	56	74.67%
		Korpoerasi	19	25.33%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	61	81.33%
		Perempuan	14	18.67%
3	Umur (th)	>25	1	1.33%
		25-45	62	82.67%
		46-60	12	16.00%
4	Pendidikan	SMA	47	62.67%
		S1	28	37.33%
5	Pekerjaan	Swasta	21	28.00%
		Wirausaha	54	72.00%



Gambar 2. Grafik Responden SKM Stasiun KIPM Luwuk Banggai berdasarkan Karakteristiknya

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil dari survei, jumlah responden yang mengisi link kuesioner SKM yang di sebarakan kepada pengguna jasa Stasiun KIPM Luwuk Banggai sebanyak 75 (Tujuh puluh lima). sampai tanggal 30 Juni 2024 responden dengan nilai hasil SKM adalah 99.07. Data layanan yang di berikan kepada pelaku usaha perikanan Stasiun KIPM Luwuk Banggai terdapat 3 (tiga) layanan diantaranya :

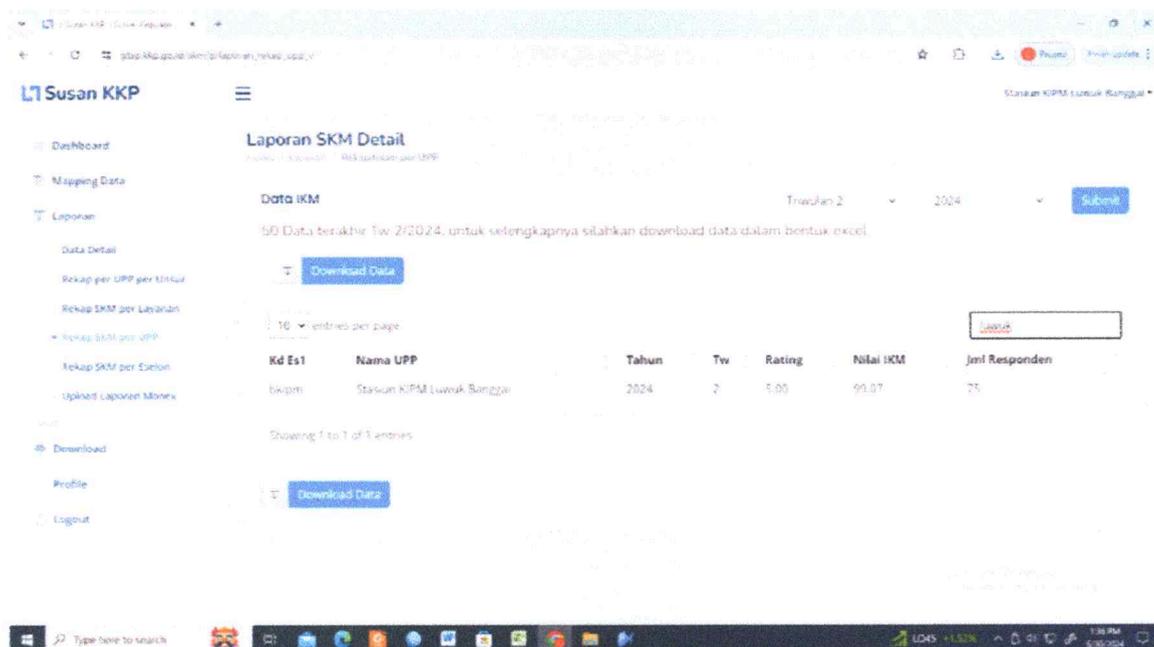
1. Pelayanan Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (**PMMT/HACCP**).
2. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**).

3. Pelayanan Jasa Pemeriksaan/Pengujian Hama Penyakit Ikan, Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan, serta Kualitas Air.

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi dan diperoleh hasil sebagai berikut:

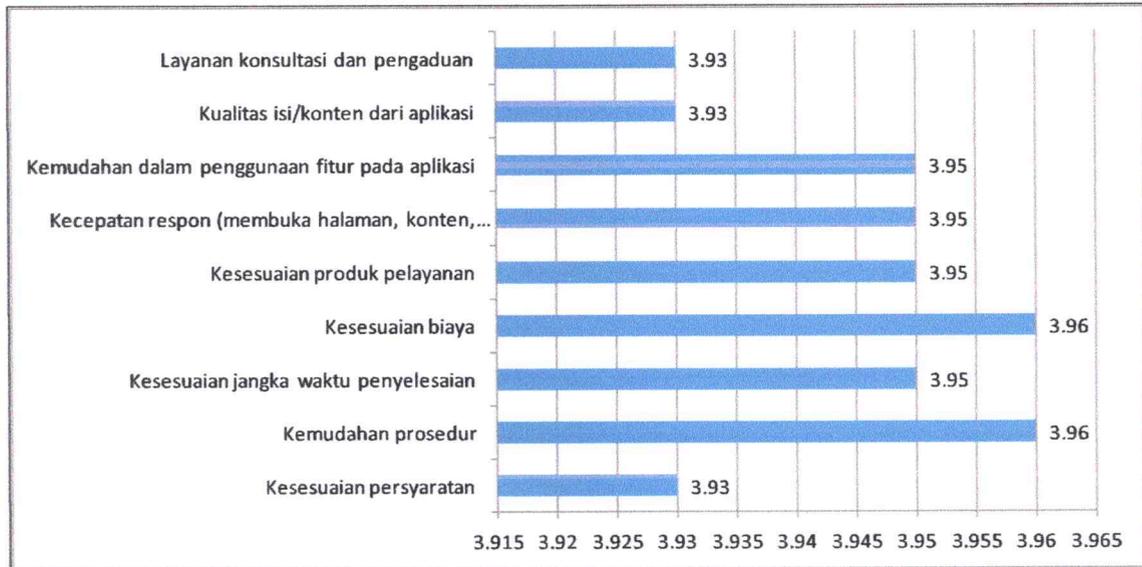
a. Nilai IKM

Gambar 3. Nilai IKM triwulan II tahun 2024 dari program Si SUSAN KKP



Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Setiap Unsur Pelayanan

No.	Unsur Layanan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan	3.93
2	Kemudahan prosedur	3.96
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3.95
4	Kesesuaian biaya	3.96
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.95
6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi	3.95
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi	3.95
8	Kualitas isi/konten dari aplikasi	3.93
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3.93



Gambar 3. Grafik Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setiap Unsur Pelayanan

b. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Jenis Layanan

Dari hasil pengolahan data, didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada masing-masing layanan seperti yang disajikan pada Tabel 3 di bawah ini.

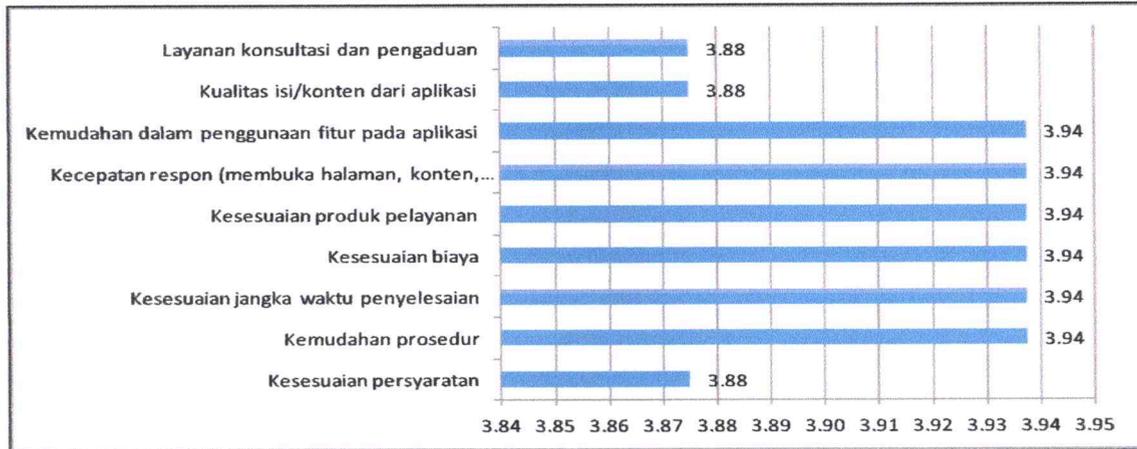
Tabel 4. Nilai IKM dan SKM pada masing-masing Jenis Layanan

No.	Unsur Layanan	Unsur Layanan	IKM	SKM
1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan ( <i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> ) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( <b>Ekspor</b> )	Ekspor	3.92	97.92
2	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( <b>Domestik Keluar</b> )	Domestik Keluar	3.98	99.39

c. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Layanan per Jenis Layanan

- a. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor) Pada jenis layanan Penerbitan

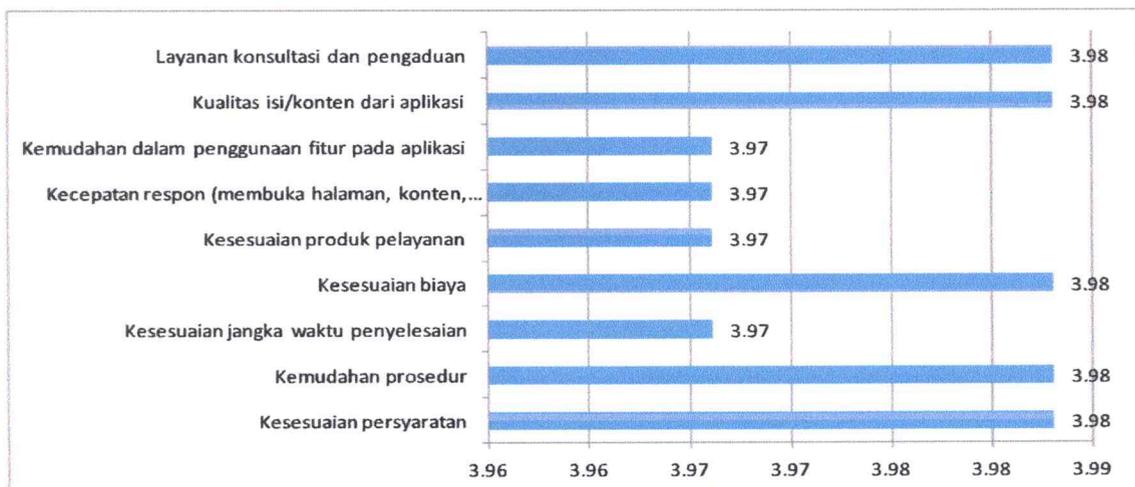
Sertifikat Ekspor (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*), pada penilaian setiap unsur layanan Sertifikat Ekspor sudah sangat bagus dengan nilai antara 3,88 samapi dengan 3,94 seperti terlihat pada Gambar 5. .



Gambar 5. Grafik Nilai Unsur Layanan pada Penerbitan Sertifikat Ekspor

b. Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Domestik Keluar**)

Pada jenis layanan Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar) pada setiap unsur penilaian sangat bagus dengan nilai 3,97 sampai 3,98 seperti terlihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Grafik Nilai Unsur Layanan pada Penerbitan Sertifikat Kesehatan Ikan Domestik Keluar

## **IV. ANALISA HASIL SKM**

### **4.1 Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur layanan**

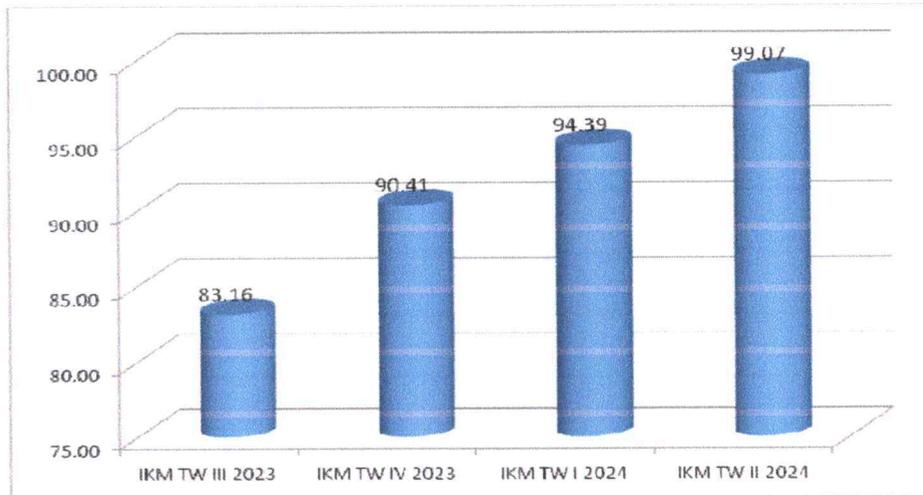
Hasil pengolahan data terhadap Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Stasiun KIPM Luwuk Banggai pada Triwulan II (1 April s/d 30 Juni 2024), dari setiap unsur pelayanan telah mendapatkan nilai rata-rata yang tinggi yaitu 3,93 sampai 3,96. Hal ini menjadi indikator bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Stasiun KIPM Luwuk Banggai telah berjalan dengan baik, Perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus mempertahankan pelayanan yang sudah baik tersebut.

### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Adapun rencana tindak lanjut SKM triwulan II, yang telah mendapatkan nilai yang sangat tinggi yaitu dengan selalu meningkatkan konsolidasi dan evaluasi secara terus menerus. Konsolidasi dan evaluasi terhadap pelayanan di Stasiun KIPM Luwuk Banggai dapat dilakukan dengan cara pembinaan dan motivasi kepada petugas pelayanan, hal ini dapat dilakukan dalam apel pagi, dan melakukan evaluasi dan monitoring internal setiap bulan.

### **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 analisis 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 KIPM Luwuk Banggai dapat dilihat melalui grafik berikut :



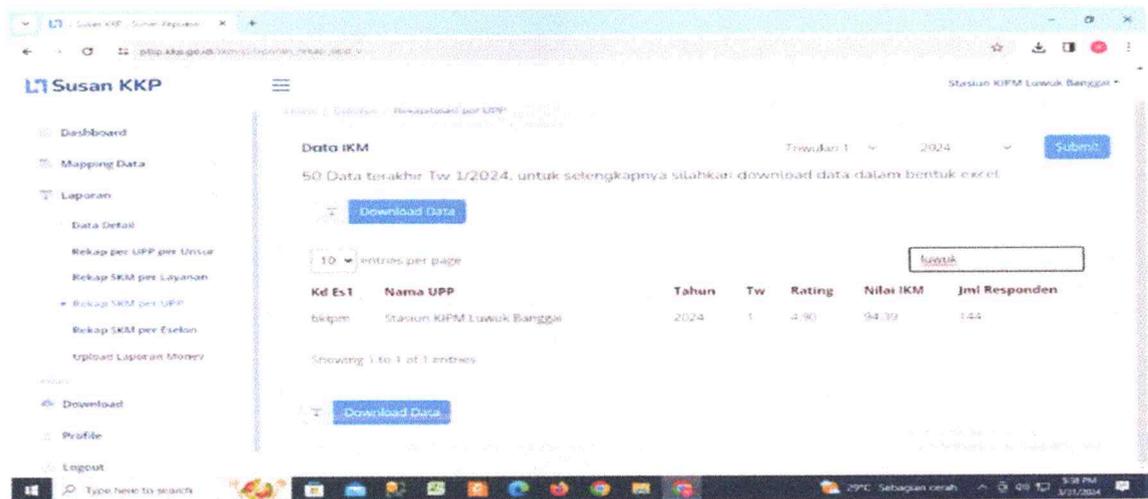
**Gambar 7. Grafik Tren Nilai IKM per Triwulan**

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan II tahun 2024.

## V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Berdasarkan hasil survei IKM triwulan sebelumnya jumlah responden yang mengisi link kuesioner IKM yang di sebarakan oleh petugas Stasiun KIPM Luwuk Banggai sebanyak 144 (seratus empat puluh empat) responden dengan nilai SKM adalah 94.39. Tindak lanjut yang di laksanakan oleh SKIPM Luwuk Banggai dilakukan pada triwulan II bulan Mei 2024.

Gambar 8. Hasil SKM Triwulan I Tahun 2024



Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM triwulan sebelumnya

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Tentang Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	1.1. Konsolidasi internal petugas pelayanan tentang Kesesuaian jangka waktu penyelesaian 1.2. Sosialisasi kepada pengguna jasa tentang standart waktu pelayanan		√			TIM Pelaksana Kegiatan SKM

2.	Tentang Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi	Koordinasi terkait dengan Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi		√			TIM Pelaksana Kegiatan SKM
----	---	---	--	---	--	--	----------------------------

Tindak lanjut dari pelaksanaan SKM triwulan I telah dilaksanakan pada bulan mei baik kegiatan kosolidasi petugas pelayanan, Koordinasi terkait dengan Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi dan Sosialisasi kepada pengguna jasa tentang standart waktu pelayanan (Laporan terlampi).

## VI. KESIMPULAN

### 3.1 Kesimpulan

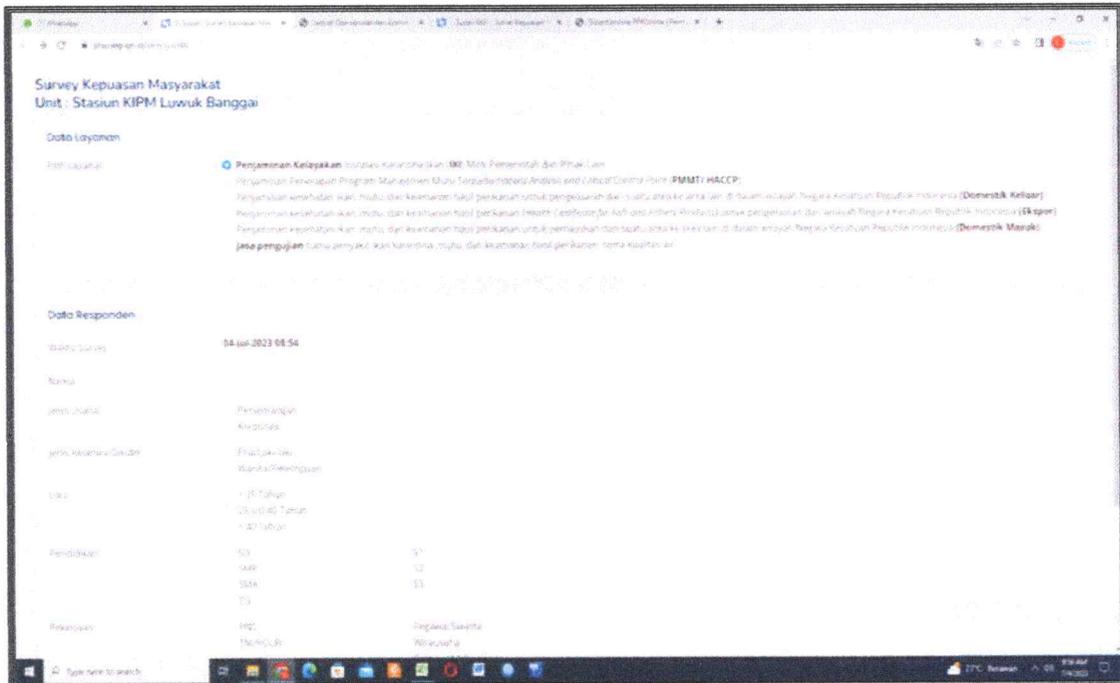
- Pada Triwulan II, penyelenggaraan pelayanan oleh Stasiun KIPM Luwuk Banggai mendapatkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 99,07 dengan kategori **Sangat Baik**, yang dapat diartikan Secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Luwuk Banggai.
- Perlu dilakukan upaya untuk tetap mempertahankan mutu pelayanan yang telah dilaksanakan.

### 3.2 Saran

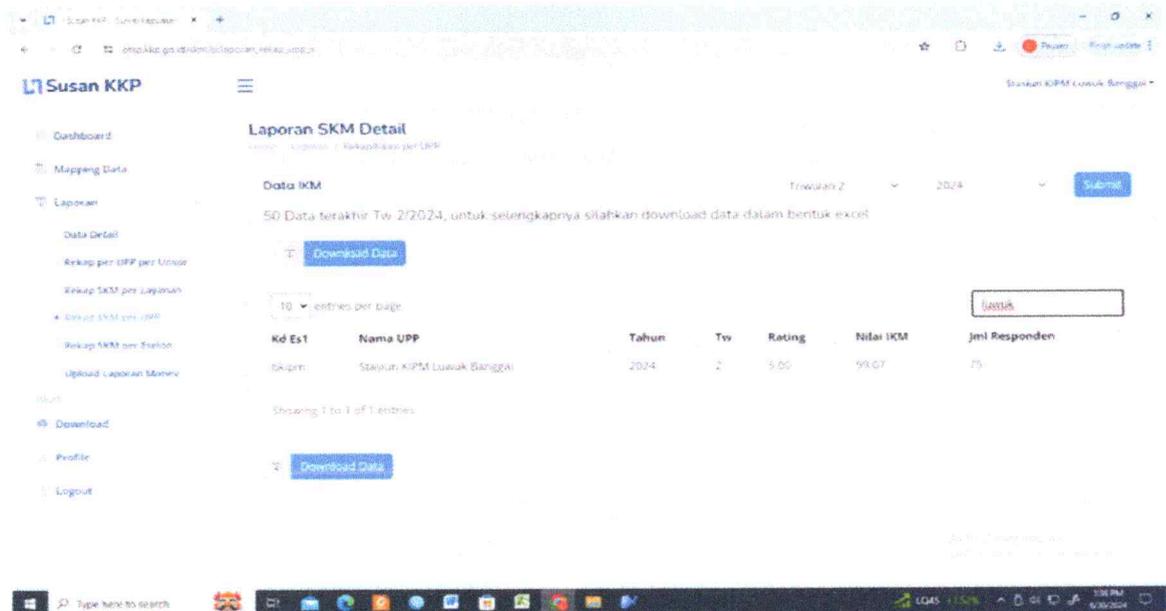
Survey Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

# *Lampiran*

## Kuesioner SKM Triwulan II



## Hasil Data SKM Triwulan II





# LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SKM

TRIWULAN I  
TAHUN 2024

STASIUN KIPM LUWUK BANGGAI

## I. Pendahuluan

Seiring Dengan Kemajuan Teknologi Dan Tuntutan Masyarakat Dalam Hal Pelayanan, Maka Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dituntut Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Dalam Melakukan Pelayanan.

Salah Satu Upaya Yang Harus Dilakukan Dalam Perbaikan Pelayanan Publik Adalah Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Kepada Pengguna Layanan Dengan Mengukur Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan.

Dalam Rangka Peningkatan Transparansi Hasil Penyusunan SKM Unit Pelayanan, Rencana Dan Tindak Lanjutnya Wajib Dipublikasikan Kepada Masyarakat.

Hasil Pengelohan Data SKM Tidak Hanya Dimunculkan Analisa Kuantitatif Saja (Indeks Atau Angka SKM), Tetapi Juga Analisa Kualitatif. Analisa Ini Sangat Penting Untuk Perbaikan Kualitas Pelayan Publik Maupun Pengambilan Kebijakan Dalam Rangka Pelayanan Publik. Oleh Karena Itu, Hasil Analisa Ini Perlu Dibuatkan Dan Direncanakan Tindak Lanjut Perbaikan. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Dapat Dilakukan Dengan Prioritas Dimulai Dari Unsur Yang Paling Buruk Hasilnya.

## II. Pembahasan

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Tentang Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	1.1. Konsolidasi internal petugas pelayanan tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian layanan 1.2. Sosialisasi kepada pengguna jasa tentang standar waktu pelayanan		√			Tim Pelaksanan Kegiatan SKM
2.	Tentang Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi	Koordinasi terkait dengan tentang Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi		√			Tim Pelaksanan Kegiatan SKM

Sosialisasi Standar Pelayanan Publik terkait dengan jangka waktu layanan terutama waktu pengujian laboratorium kepada Pengguna Jasa/ Pengguna Layanan dilaksanakan pada tanggal 28 Mei Tahun 2024. Kegiatan Sosialisasi dilaksanakan di Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai secara luring dan di Wilayah Kerja Banggai Laut secara daring.

Kecepatan respon (membuka halaman konten, pencarian informasi, unduh/unggah). Hasil SKM pada Triwulan I tahun 2024 mengindikasikan bahwa kecepatan dalam mengakses website pelayanan Stasiun PPMHKP baik dalam membuka dan mencari informasi pelayanan dan mengunduh ataupun mengunggah file mengalami masalah akses atau kecepatan aksesnya. Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai telah melakukan perbaikan jaringan dan menambah Repeater Wifi (penguat sinyal) untuk mengatasi masalah kesulitan akses website pelayanan.

### **III. Penutup**

Rencana tindak lanjut SKM Triwulan I Tahun 2024 sudah dilaksanakan pada Triwulan II Tahun 2024 yaitu pada bulan Mei Tahun 2024, selama 1 bulan sejak laporan SKM Triwulan I Tahun 2024 selesai, sebanyak 3 rekomendasi telah ditindaklanjuti 100%.

# LAMPIRAN

## Konsolidasi Internal Petugas Pelayanan



**Koordinasi Terkait Dengan Tentang Kecepatan Respon (Membuka Halaman, Konten, Pencarian Informasi, Unduh/Unggah) Dari Aplikasi**



**Melakukan Perbaikan Jaringan Dan Menambah Repeater Wifi (Penguat Sinyal) Untuk Mengatasi Masalah Kesulitan Akses Website Pelayanan.**





# LAPORAN SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2024

**STASIUN PPMHKP  
LUWUK BANGGAI**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana diketahui salah satu tujuan reformasi birokrasi adalah perbaikan kualitas pelayanan public, namun penyelenggaraan pelayanan pada saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan yang diinginkan serta belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip good and clean governance. Kondisi ini perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah perbaikan dan penyempurnaan secara berkesinambungan guna menciptakan pelayanan yang optimal sekaligus membangun kepercayaan masyarakat.

Stasiun Pengawasan dan Pengendalian Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (PPMHKP) Luwuk Banggai merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengawasan dan Pengendalian Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan melalui tindakan pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan baik domestik maupun untuk kepentingan ekspor.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public kepada masyarakat, yang merupakan wujud dari reformasi Birokrasi adalah dengan cara menetapkan Standar Pelayanan yang terlebih dahulu dilakukan konsultasi publik sebagai bentuk tanggung jawab komunikasi dan konsultasi kepada stakeholder pengguna layanan. Sosialisasi Pelayanan Publik ini sekaligus sebagai media untuk melakukan konsultasi publik terhadap layanan yang dilaksanakan di Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai dalam rangka menjaring masukan ataupun koreksi dari stakeholder.

Pelaksanaan pelayanan publik yang telah ditetapkan haruslah selalu dipantau dan dikoreksi agar tidak melenceng dari Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Salah satu cara yang digunakan untuk menjadi kontrol dari pelayanan publik adalah dengan cara melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk penilaian dari masyarakat terkait dengan penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu dilakukan tindak lanjut dari rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan Sosialisasi Pelayanan Publik di Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai :

1. Sebagai sarana untuk melakukan konsultasi publik atas Standar Pelayanan yang akan dilaksanakan oleh Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai.
2. Sebagai tindak lanjut dari rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2023 dan Triwulan I tahun 2024.
3. Memberikan informasi kepada pengguna jasa terkait pengisian SKM untuk setiap jenis layanan yang diterima.
4. Memberikan penjelasan kepada pengguna jasa mengenai setiap pertanyaan yang ada pada kuisisioner SKM.
5. Memberikan informasi kepada Pengguna Jasa terkait waktu layanan dan waktu penyelesaian layanan.

## 1.3 Sasaran

Sasaran target peserta dan penerima manfaat dari kegiatan Sosialisasi Pelayanan Publik di Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai :

1. Target peserta kegiatan ini yaitu pengguna jasa, pelaku usaha perikanan, pihak ekspedisi serta para pemangku kepentingan lainnya.
2. Penerima manfaat dari kegiatan ini yaitu pelaku usaha bidang perikanan (eksportir, supplier, dan unit pengolahan ikan) serta para pemangku kepentingan lainnya.

#### 1.4 Output Yang Diharapkan

1. Masyarakat khususnya pengguna jasa dapat mamahami jenis layanan dan standar layanan Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai.
2. Masyarakat khususnya pengguna jasa dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat pada aplikasi si SUSAN KKP sesuai dengan jenis layanan yang diterima.

## II. PELAKSANAAN

### 2.1 Waktu Pelaksanaan

Sosialisasi Pelayanan Publik diselenggarakan di UPT Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai dan Wilayah Kerja Banggai Laut. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 28 Mei 2024.

### 2.2 Tempat Pelaksanaan

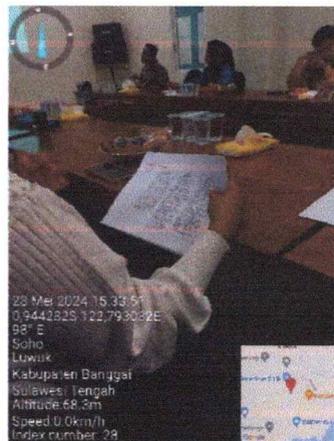
Tempat pelaksanaan Sosialisasi Pelayanan Publik yang dilakukan di Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai secara luring dan di Wilayah Kerja Banggai Laut secara daring.

### III. PELAPORAN KEGIATAN

Peserta sosialisasi yang hadir di Ruang Pertemuan Kantor Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai sebanyak 17 orang dan di Wilayah Kerja Banggai Laut sebanyak 15 orang yang terdiri dari eksportir, supplier, dan unit pengolahan ikan. Kegiatan sosialisasi dibuka oleh Kepala UPT Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai dan pemberian materi yang disampaikan oleh Ketua Tim kerja Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan dan Ketua Tim Kerja Pengendalian dan Pengawasan Sistem Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan. Setelah pemberian materi dilanjutkan dengan diskusi terkait dengan Stadar Pelayanan Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai, Survei Kepuasan Masyarakat dan Kegiatan Pelayanan yang dilakukan di Wilayah Kerja Banggai Laut.

Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan di UPT Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai





Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan di Wilayah Kerja Banggai Laut



#### IV. PENUTUP

Demikian Laporan Kegiatan Sosialisasi Pelayanan Publik ini dibuat sebagai bentuk informasi dan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan kegiatan Sosialisasi Pelayanan Publik yang telah dilakukan di Stasiun PPMHKP Luwuk Banggai.

Luwuk, 29 Mei 2024

Kerua Tim Kerja Ketua Tim Kerja  
Pengendalian dan Pengawasan  
Sistem Mutu, dan Keamanan  
Hasil Perikanan Stasiun  
PPMHKP Luwuk Banggai



  
Wiryadi