

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



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

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V .....</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>14</b>
1. Kuesioner Online .....	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM .....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	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 mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau . Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/63> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau 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 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau dalam kurun waktu triwulan I tahun 2025 adalah sebanyak 21 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 19 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 22 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	19	90%
		Perempuan	3	14%
2	Usia	<25	0	0%
		25-45	13	57%
		46-60	8	48%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	1	5%
		SMP	0	0%
		SMA	17	81%
		D3	0	0%
		S1	5	24%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	17	81%
		Pegawai Swasta	4	19%
		Wirausaha Non KKP	1	5%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
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%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	2	10%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	2	10%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	18	86%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

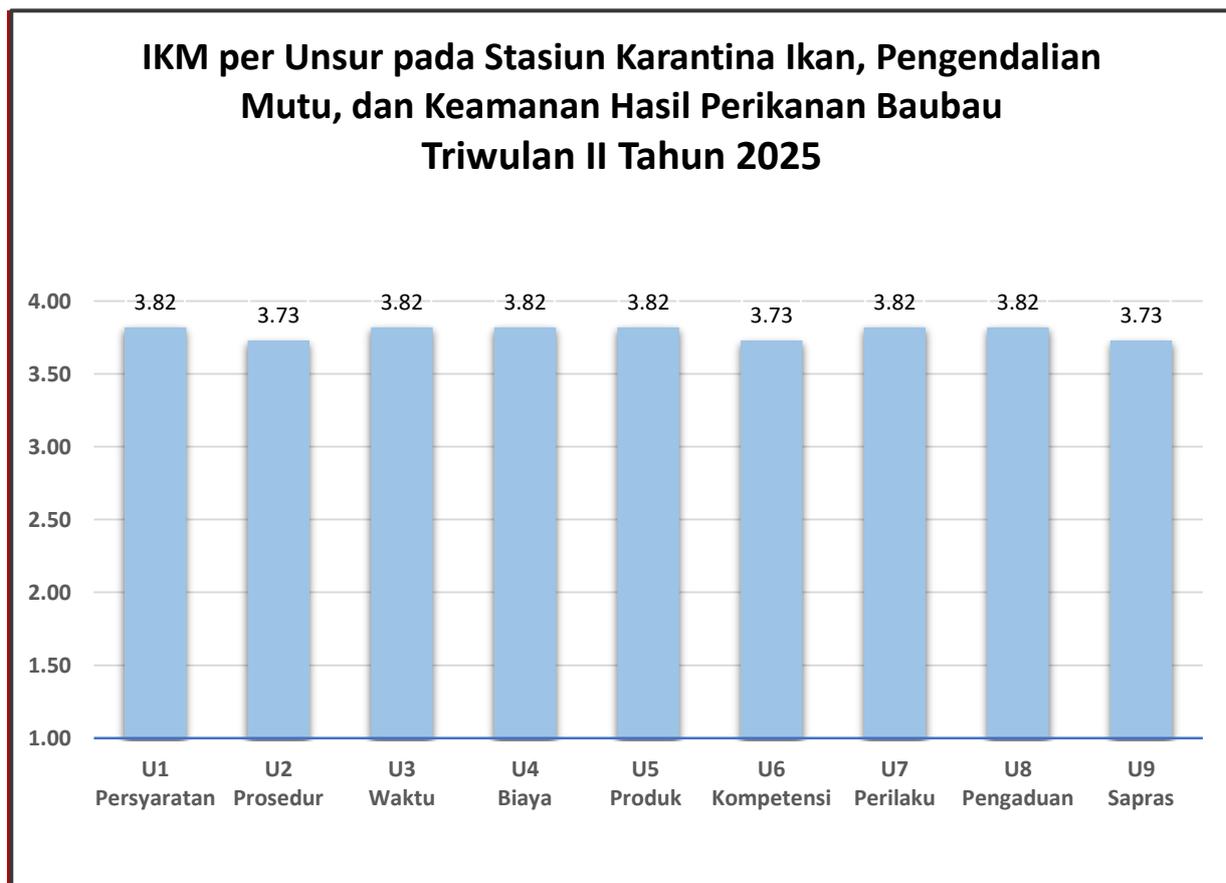
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3.82</b>	<b>3.73</b>	<b>3.82</b>	<b>3.82</b>	<b>3.82</b>	<b>3.73</b>	<b>3.82</b>	<b>3.82</b>	<b>3.73</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>94,70 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah prosedur pelayanan, kompetensi pelayanan dan sarana prasarana yang masing-masing mendapatkan nilai 3,73 .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan layanan, waktu layanan, produk layanan yang masing-masing mendapatkan nilai 3,82
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 :
  - “Tingkatkan terus pelayanannya kedepan”
  - “Pelayanan priotitas utama”.
  - “Sudah cukup baik. Agar lebih ditingkatkan lagi. Terimakasih”.

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

- Prosedur pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan melakukan berbagai sosialisasi kepada pengguna layanan.
- Kompetensi pelayanan sudah dilakukan pendampingan oleh petugas layanan namun harus dioptimalkan lagi kecepatan internet layanan.
- Sarana dan prasarana perlu dilakukan perbaikan sarana pelayanan .

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

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

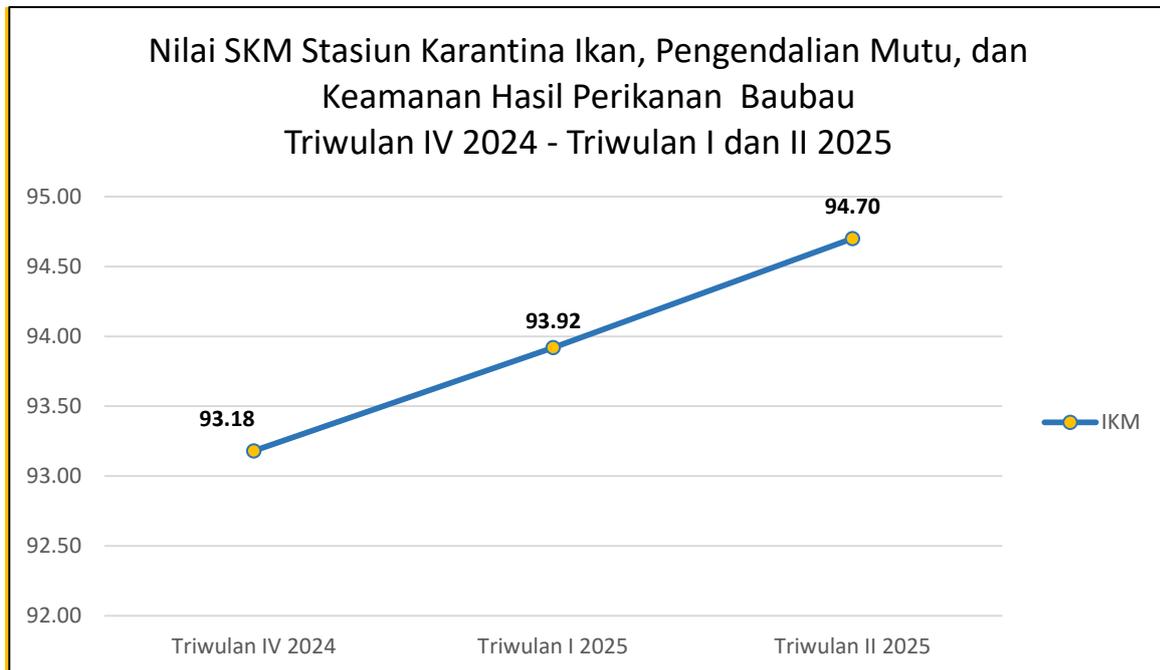
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat/diskusi tim pelayanan publik dengan pimpinan serta briefing kepada seluruh pegawai (petugas layanan). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih 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 II 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agus	Sept	
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
2	Kompetensi Pelayanan	Rapat petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)	√			Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan asistensi penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan		√		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

Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2024 hingga triwulan II 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,70. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2024 hingga triwulan II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, kompetensi pelayanan dan Sarana prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan layanan, waktu layanan dan produk layanan.

Baubau, 03 Juli 2025

Kepala SKIPM Baubau



Yuni Irawati Wijaya, S.Pi, M.P  
NIP. 196906091998032002

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Online

**Survey Kepuasan Masyarakat**  
Unit : Stasiun KIPM Bau-Bau

**Data Layanan**

Risk Layanan

- Pengiriman Pemakaian Program Manajemen Mutu, Terpadu/terkait Aspek and Critical Control Point (PMMT/MAZCP)
- Pengiriman kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) atau pengalangan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
- Jasa pengalangan hasil perikanan, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- Persebaran Serfikat Kelautan Perikanan
- Persebaran Serfikat Persebaran Distribusi Ikan
- Persebaran Serfikat Cara Pengalangan Ikan Yang Baik
- Persebaran Serfikat Cara Pembungkaman Ikan Yang Baik
- Persebaran Serfikat Cara Bual Daya Ikan Yang Baik
- Persebaran Serfikat Cara Pembuatan Pelakan Ikan Yang Baik
- Persebaran Serfikat Cara Pembuatan Otot Ikan Yang Baik
- Persebaran Serfikat Cara Distribusi Ikan Ikan Yang Baik

**Data Responden**

Waktu Survey: 19 Mar 2025 09:43

Nama:

Jenis Kelamin:  Perempuan  Laki-laki

Jenis Memon/Gender:  Prilaku  Wanita/Perempuan

Umur:  < 22 Tahun  22 s.d 40 Tahun  40 s.d 60 Tahun  > 60 Tahun

Pendidikan:  SD  S1  SMP  S2  SMA  S3  D3

Religion:  AGU  Kristen/Sastra  HINDU  WISATA Non-KIP  PISAU Uluas HIF  Tenda / Mahasiswa

**Pertanyaan**

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijelani untuk mendapatkan layanan?  
 Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kegiatan petugas pelayanan**?  
 Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang cepat  
 Lambat
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku/kemampuan petugas pelayanan**?  
 Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan/indak lanjut)?  
 Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kuaitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?  
 Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

**Kesimpulan**

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (sikap, kesempitn dan pncemplitn)?

Kritik dan Saran \*) Harus diisi minimal 3 kata

**Submit Form**

© 2025 oleh Balai Pengendalian dan Pencegahan Penyakit Indonesia

## 2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BAUBAU  
PERIODE TRIWULAN II 2025

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NRR PER JENIS LAYANAN
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	25-45	SI	P.UMKP	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Terimakasih Atas Pelayanannya	94,44	94,91
2	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	25-45	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Selama ini kami berkoordinasi dengan baik dan responsif dari petugas SKPM Baubau mantap	97,22		
3	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	46-60	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanan yang diberikan	94,44		
4	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	25-45	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Selama ini kami berkoordinasi dengan baik dan responsif dari petugas	97,22		
5	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	46-60	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan SKPM baubau sangat memuaskan	100,00		
6	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	25-45	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	tingkatkan terus pelayanannya kedepan	100,00		
7	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	46-60	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	terimakasih atas layanan yang baik	100,00		
8	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	46-60	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan mantap sekali.	100,00		
9	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	25-45	SI	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	tingkatkan terus pelayanannya, terimakasih	100,00		
10	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	46-60	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap sekali pelayanannya	100,00		
11	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	46-60	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dalam pelayanan. Semoga kedepannya semakin baik	100,00		
12	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	25-45	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	terimakasih atas layanannya	100,00		
13	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	F	25-45	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanannya yang diberikan sudah bagus	100,00		
14	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	46-60	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan prioritas utama	75,00		
15	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	46-60	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan segala yang sudah sangat baik...mksh	100,00		
16	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	25-45	SMA	P.UMKP	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik. Agar lebih ditingkatkan lagi. Terimakasih	75,00		
17	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan	L	25-45	SMA	P.UMKP	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik. Agar lebih ditingkatkan lagi. Terimakasih	75,00		
18	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Sejauh ini sudah sangat baik, semoga kedepannya semakin baik lagi dalam	100,00		
19	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	P	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Sejauh ini sudah sangat baik, semoga kedepannya semakin baik lagi dalam	100,00		
20	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	L	46-60	SMA	wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	Diharapkan kedepannya semakin baik	75,00		
21	Penjaminan Penerapan Program Manajemen	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan tetap maksimal	100,00		
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						84	82	84	84	84	82	84	84				
RATA-RATA PER-UNSUR						3,82	3,73	3,82	3,82	3,82	3,73	3,82	3,82				
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0,42	0,41	0,42	0,42	0,42	0,41	0,42	0,42				
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						94,70									SANGAT BAIK	94,14	

NO	INDUKAH TERPISAH	MEKANISME	JUMLAH PERSENTASE
1	Jenis Pelayanan	0	0%
2	Usia	0	0%
3	Pendidikan	0	0%
4	Pekerjaan	0	0%
5	Jenis Layanan	0	0%

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	95,45	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	93,18	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	95,45	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	95,45	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,45	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	93,18	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	95,45	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	95,45	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	93,18	A	Sangat Baik

NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,0000 - 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



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Triwulan I Tahun 2025**



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan  
Hasil Perikanan Baubau**

**Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu  
Hasil Kelautan dan Perikanan**

**2025**

# **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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau periode triwulan I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2025**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94.05	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94.05	A
3	Waktu Penyelesaian	94.05	A
4	Biaya/Tarif	94.05	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92.86	A
6	Kompetensi Pelaksana	92.86	A
7	Perilaku Pelaksana	92.86	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.24	A
9	Sarana dan Prasarana	95.24	A

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 II 2025)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	U5 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan pendampingan kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
2	U6 – Kompetensi Pelayanan	Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
3	U7 - Perilaku Pelaksana	Melakukan asistensi penggunaan aplikasi layanan (SIAPMUTU, OSS,dll) di ruang pelayanan		√		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	Melakukan pendampingan kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	Sudah	Memberikan penjelasan kepada pengguna jasa tentang produk spesifikasi jenis pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
2	Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	Sudah	Petugas pelayanan melaksanakan pelatihan pelayanan publik		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

3	Melakukan asistensi penggunaan aplikasi layanan (SIAPMUTU, OSS,dll) di ruang pelayanan	Sudah	Memberikan penjelasan kepada pengguna jasa tentang penggunaan fitur 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 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	Sosialisasi secara daring /luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau
2	Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	Melaksanakan refreshment pelatihan ataupun memberikan briefing tentang pelayanan publik kepada petugas pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Baubau
3	Melakukan asistensi penggunaan aplikasi	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan/pendampingan secara	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan

	layanan (SIAP MUTU, OSS,dll) di ruang pelayanan	personal melalui WA atau tatap muka terkait fitur layanan			Keamanan hasil Perikanan Baubau
--	---	---	--	--	---------------------------------

Baubau, 03 Juli 2025

Kepala SKIPM Baubau



Yuni Irawati Wijaya, S.Pi, M.P  
NIP. 196906091998032002