



**KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN**

**STASIUN KIPM BAUBAU**

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**TRIWULAN IV TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya, sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Stasiun KIPM Baubau Triwulan IV Tahun 2024 dapat terselesaikan.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari proses evaluasi kinerja , dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif , serta berbasis kebutuhan masyarakat. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan, sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan pengguna layanan terhadap layanan yang ramah dan service excellent.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat menjadi acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada lembaga layanan publik.

Kami menyadari bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat kekurangan, maka saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan sebagai bahan penyempurnaan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di tahun mendatang.



Baubau, 03 Januari 2025  
Kepala SKIPM Baubau

**Yuni Irawati Wijaya, S.Pi.,M.P**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
BAB I.PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3.Maksud dan Tujuan.....	1
BAB II.PENGUMPULAN DATA SKM.....	2
2.1.Pelaksana SKM.....	2
2.2.Metode Pengumpulan Data .....	2
2.3.Lokasi Pengumpulan Data.....	3
2.4.Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
2.5.Penentuan Jumlah Responden .....	3
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	4
3.1.Jumlah Responden SKM .....	4
3.2.Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	5
BAB IV.ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1.Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2.Rencana Tindak Lanjut .....	7
4.3.Tren Nilai SKM .....	8
BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	9
BAB VI.KESIMPULAN .....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM	
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukkan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut)	

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan antara pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi governance). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat / pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

### **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.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan

### **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 kepegawaian yang telah diberikan oleh Stasiun KIPM Baubau.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat khususnya pengguna jasa 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;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

## BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

### 3.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Stasiun KIPM Baubau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun KIPM Baubau adalah tim Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Stasiun KIPM Baubau Nomor: 07/SKIPMBUW/I/2024 tentang Tim Survei indeks Kepuasan Masyarakat Stasiun KIPM Baubau Tahun 2024, yang terdiri dari :

Koordinator : Saptari Joan Tatra, S.Pi  
Anggota : Supriadi, A.Md.Pi  
Ratna Dewi A.Md.Pi  
I Putu Sugiasa, S.Pi  
Dian Ratnasari, S.St.Pi

### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan survei dilakukan menggunakan kuesioner pertanyaan melalui link <https://pts.p.kkp.go.id/skm/s/u/63> atau scan QR Code yang dipajang di ruang pelayanan dan yang disebarkan kepada pengguna layanan melalui layanan media whatsapp grup pengguna jasa Stasiun KIPM Baubau.

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 KIPM 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. 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).
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **2.3. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan dilakukan kantor Stasiun KIPM Baubau dan lokasi masing-masing pengguna jasa dimanapun mereka berada.

### **2.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan survei IKM Triwulan IV dimulai pada tanggal 1 Oktober hingga 31 Desember 2024

### **2.5. Penentuan Jumlah Responden.**

Penentuan jumlah responden berdasarkan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie yang terdapat pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1. Jumlah Responden SKM

Terdapat 22 responden yang mengisi survei melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/63> atau scan QR Code.

#### PROFIL RESPONDEN

##### JENIS KELAMIN

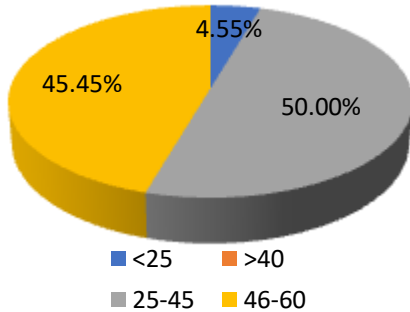


90,91 %  
LAKI LAKI  
20 ORANG

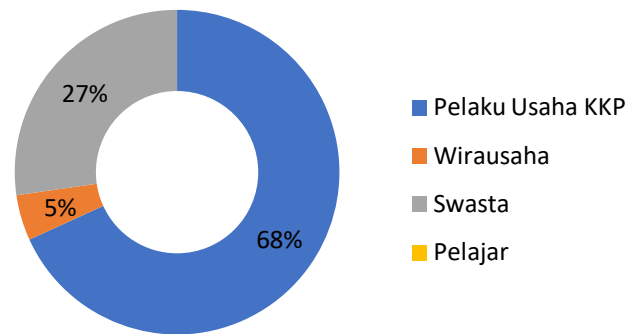


9,9 %  
PEREMPUAN  
2 ORANG

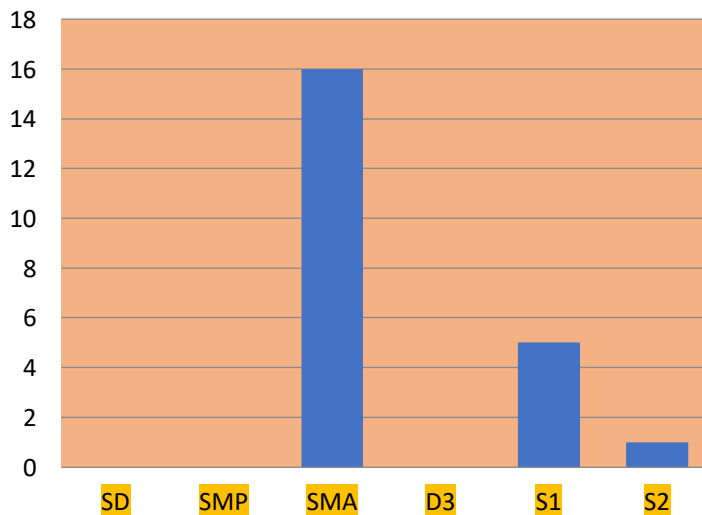
##### USIA



##### PEKERJAAN



##### PENDIDIKAN



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

Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan dan nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik sebagaimana tabel berikut.

Tabel 1.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5324	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

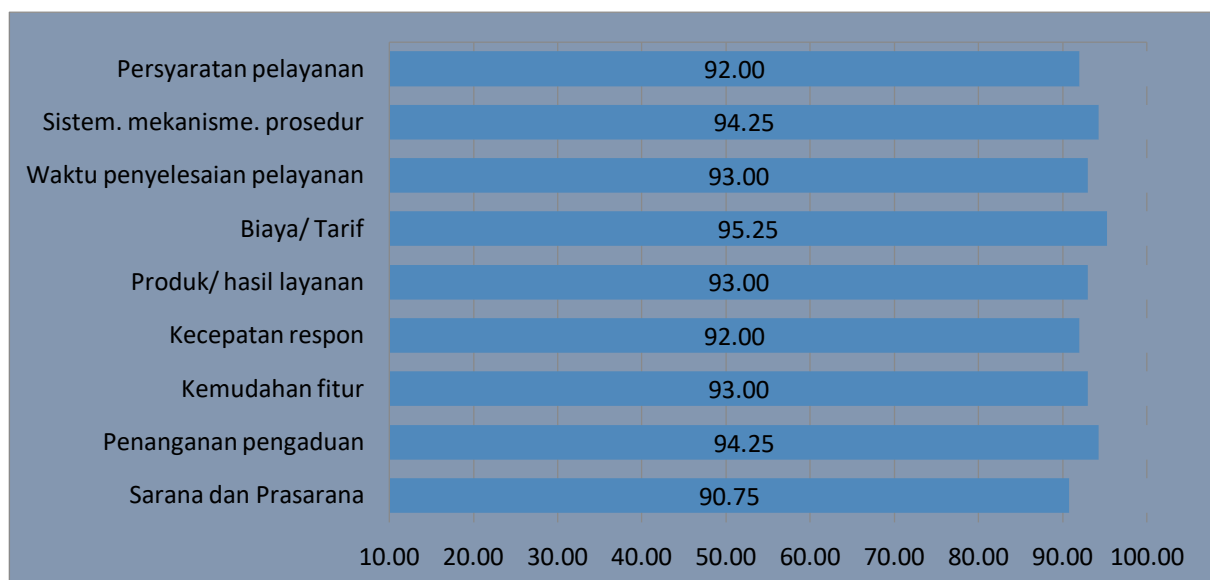
Pengolahan data SKM dari link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/63> menggunakan excel template olah diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM Per Unsur</b>	3.68	3.77	3.72	3.81	3.72	3.68	3.72	3.77	3.63
<b>Nilai Interval</b>	92.00	94.25	93.00	95.25	93.00	92.00	93.00	94.25	90.75
<b>Kategori Mutu Layanan</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>3,73</b> <b>93,18</b> <b>A</b> <b>SANGAT BAIK</b>								

Dari pengolahan data nilai SKM Triwulan IV tahun 2024 diperoleh hasil sebagai berikut :

- Nilai IKM : (Nilai Interval Konversi : 88,31-100).
- Nilai Mutu Layanan : A
- Nilai Kinerja : Sangat Baik

IKM per Unsur pada Stasiun KIPM Baubau pada Triwulan IV Tahun 2024





## BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tersapat 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu persyaratan layanan, kecepatan respon dengan nilai masing-masing 3,68, serta sarana dan prasarana dengan nilai 3,63.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu prosedur pelayanan, penanganan pengaduan dengan nilai masing-masing 3,77 serta biaya/tarif nilai rata-rata 3,81.

Dari segi persentase, sejumlah 22 responden yang menjawab :

- a. Unsur persyaratan layanan :
  - Tidak mudah : 0,0%
  - Kurang mudah : 0,0%
  - Mudah : 31,82%
  - Sangat mudah : 68,18%
- b. Unsur kecepatan respon layanan:
  - Tidak mudah : 0,00%
  - Kurang mudah : 0,0%
  - Mudah : 31,82%
  - Sangat mudah : 68,18%
- c. Unsur sarana dan prasarana layanan:
  - Tidak mudah : 0,00%
  - Kurang mudah : 0,0%
  - Mudah : 36,36%
  - Sangat mudah : 63,64%

Sehingga dari data tersebut diatas, meskipun persyaratan layanan, kecepatan respon layanan, dan sarana prasarana layanan nilainya paling rendah tidak dapat diartikan bahwa kemampuan petugas layanan tidak sesuai atau kurang sesuai, dikarenakan rata-rata penilaian responden dari penilaian 1, 2, 3 dan 4 adalah dengan masing – masing nilai 3.63 dan 3,68 `yang masuk kategori Sangat Baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui pantauan pada link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/63>, seluruh responden (22 responden) dengan komentar seperti yang di tunjukan pada tabel rekap saran responden di bawah ini.

No	Nama	Saran
1		Sudah sangat baik dan lebih ditingkatkan lagi. Terima kasih
2	100235	bagus sekali pelayanannya
3	100076	tingkatkan terus pelayanannya
4	100026	Pelayanan yang di berikan Sangat bagus, dan memuaskan.
5	100016	Pelayanan sangat baik
6	100014	Pelayanan sangat bagus dan memuaskan
7	99860	semoga pelayanannya lebih bagus lagi
8	99350	terus tingkatkan pelayanannya
9	99347	Pelayanan sangat memuaskan
10	99161	Terimakasih telah membantu dan membimbing
11	98671	Pelayanan yang diberikan sangat baik

12	98669	pelayanan sudah bagus
13	98172	Lebih ditingkatkan lagi semoga makin sukses
14	97536	Sangat baik sekali
15	97535	Sangat baik sekali
16	97250	Selalu dipertahankan tingkat pelayanannya
17	97244	Semakin baik,,profesional dan cepat
18	97236	Sejauh ini pelayanan yang diberikan sangat baik, semoga kedepannya semakin maju
19	97213	Pelayanan baik semoga semakin baik lagi
20	96863	Pelayanan sudah sangat baik dan lebih di tingkatkan lagi. Terimakasih
21	96580	Terima Kasih atas dukungan dan kerjasamanya
22	96579	Terima Kasih atas dukungan dan kerjasamanya

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

- Kejelasan persyaratan layanan masih dirasakan kurang .
- Kecepatan respon layanan masih dirasakan kurang.
- Sarana dan prasarana masih dirasakan kurang

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas pada unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	<b>Persyaratan layanan</b>	Melakukan sosialisasi secara personal kepada pengguna jasa tentang prosedur dan persyaratan dari masing-masing jenis layanan.	√				<b>Tim SKM SKIPM Baubau</b>
2	<b>Kecepatan respon layanan</b>	Menampilkan waktu penyelesaian semua jenis layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id	√				<b>Tim SKM SKIPM Baubau</b>
3	<b>Sarana dan prasarana layanan</b>	Melakukan sosialisasi secara kepada pengguna jasa tentang penggunaan system fitur layanan serta optimalisasi sarana prasarana layanan	√				<b>Tim SKM SKIPM Baubau</b>

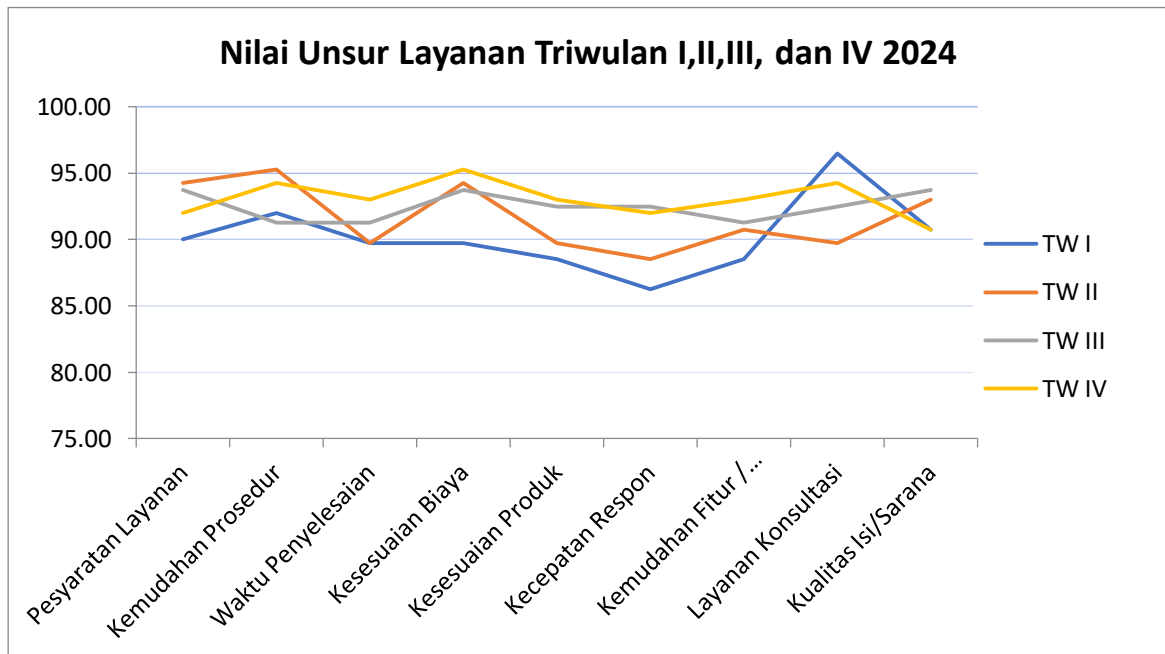
Penentuan perbaikan direncanakan untuk ditindak lanjut di bulan Januari Tahun 2025, sehingga pada survei triwulan ke I 2025 dapat dilakukan evaluasi kembali.

### 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 berkelanjutan. 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 KIPM Baubau dapat dilihat melalui grafik berikut :

Rekap Nilai Interval setiap Unsur Layanan Stasiun KIPM Baubau TW I , II, III, dan IV 2024

Unsur Layanan	TW 1 2024	TW 2 2024	TW 3 2024	TW 4 2024
Pesyaratan Layanan	90,0	94.25	93.75	92.00
Kemudahan Prosedur	92,0	95.25	91.25	94.25
Waktu Penyelesaian	89,75	89.75	91.25	93.00
Kesesuaian Biaya	89,75	94.25	93.75	95.25
Kesesuaian Produk	88,50	89.75	92.50	93.00
Kecepatan Respon	86,25	88.50	92.50	92.00
Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	88,50	90.75	91.25	93.00
Layanan Konsultasi	96,50	89.75	92.50	94.25
Kualitas Isi/Sarana	90,75	93.00	93.75	90.75








## BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Pada triwulan III 2024 telah dilakukan survei dengan hasil SKM 92,86, dengan unsur layanan terendah yaitu kejelasan prosedur, waktu penyelesaian layanan dan kemudahan fitur layanan dengan nilai rata-rata masing-masing 3,65. Namun sudah dilakukan tindak lanjut terhadap unsur layanan yang rendah.

Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	<b>Kejelasan prosedur layanan</b>	Melakukan sosialisasi secara personal kepada pengguna jasa tentang prosedur dan ketentuan waktu dari masing-masing jenis layanan.				√	<b>Tim SKM SKIPM Baubau</b>
2	<b>Waktu penyelesaian layanan</b>	Menampilkan waktu penyelesaian semua jenis layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id				√	<b>Tim SKM SKIPM Baubau</b>
3	<b>Kemudahan fitur layanan</b>	Menampilkan semua jenis fitur produk/hasil layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id				√	<b>Tim SKM SKIPM Baubau</b>
		Melakukan sosialisasi secara personal kepada pengguna jasa tentang penggunaan system fitur layanan dari masing-masing produk layanan.				√	<b>Tim SKM SKIPM Baubau</b>

Tabel Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	<b>Kejelasan prosedur layanan</b>	Melakukan sosialisasi secara personal kepada pengguna jasa tentang prosedur dan ketentuan waktu dari msing-masing jenis layanan.		
2	<b>Waktu penyelesaian layanan</b>	Menampilkan waktu penyelesaian semua jenis layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id	 	
3	<b>Kemudahan fitur layanan</b>	Menampilkan semua jenis fitur produk/hasil layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id		
		Melakukan sosialisasi secara personal kepada pengguna jasa tentang penggunaan system fitur layanan dari masing-masing produk layanan.		

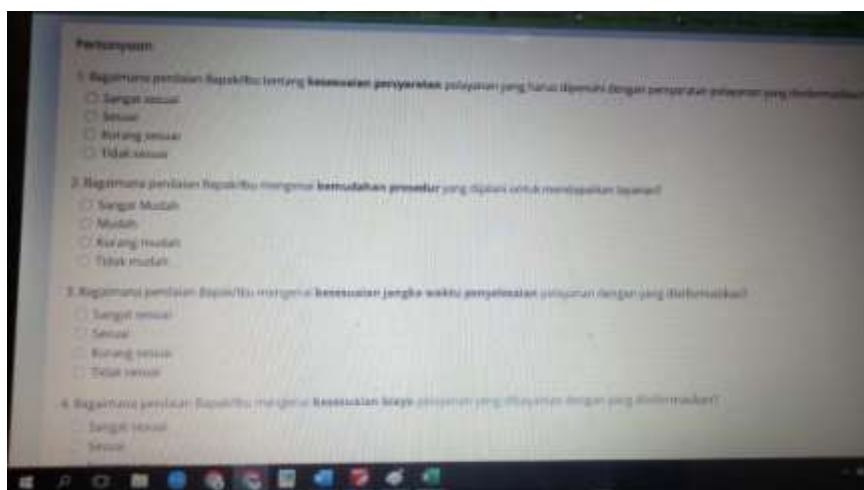
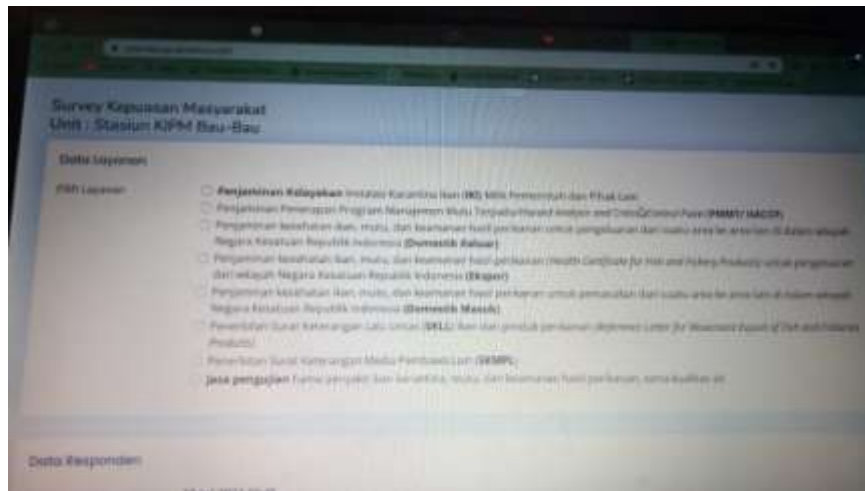
## **BAB VI. KESIMPULAN**

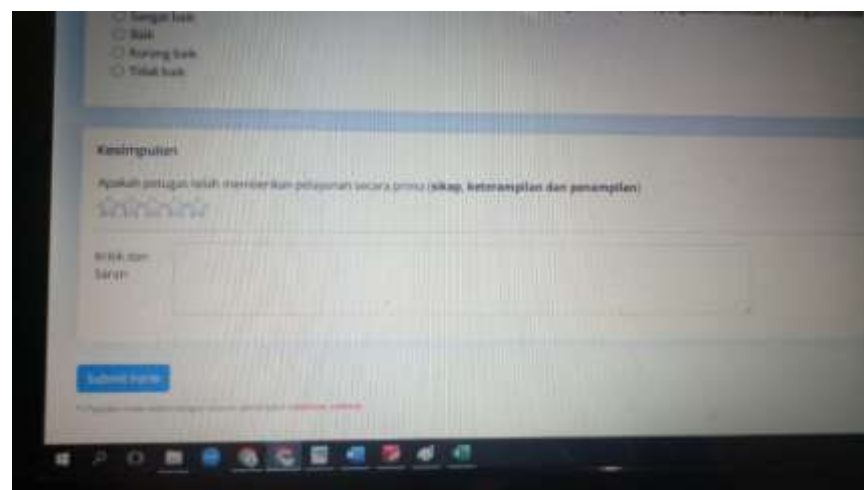
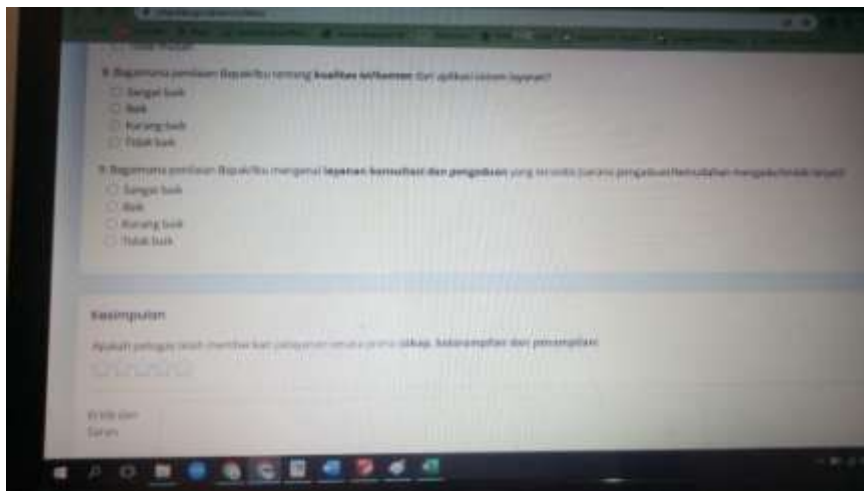
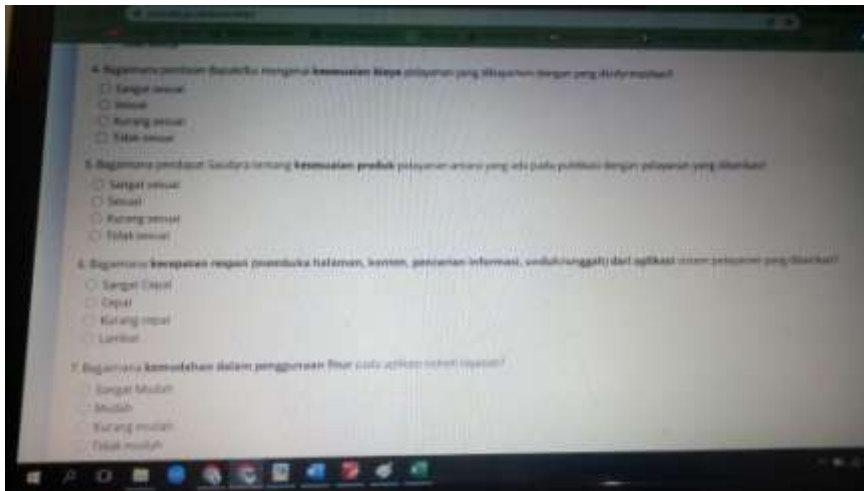
Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat atas kinerja layanan Stasiun KIPM Baubau dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. SKM Triwulan IV Tahun 2024 diperoleh hasil sebagai berikut :
  - a. Nilai IKM : (Nilai Interval Konversi : 88,31-100).
  - b. Nilai Mutu Layanan : A
  - c. Nilai Kinerja : Sangat Baik
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun KIPM Baubau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 93,18. Nilai Mutu A dan Nilai Kinerja SANGAT BAIK, dengan demikian nilai SKM Stasiun KIPM Baubau menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I, Triwulan II, Triwulan III hingga Triwulan IV 2024.
3. Unsur pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan adalah persaratan layanan, kecepatan respon dengan nilai masing-masing 3,68 serta sarana dan prasarana dengan nilai 3,63.
4. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu prosedur layanan, penanganan pengaduan dengan nilai masing-masing 3,77 serta biaya/tarif dengan nilai rata-rata 3,81.

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner







## 2. Hasil Pengolahan Data Survei IKM Triwulan IV 2024

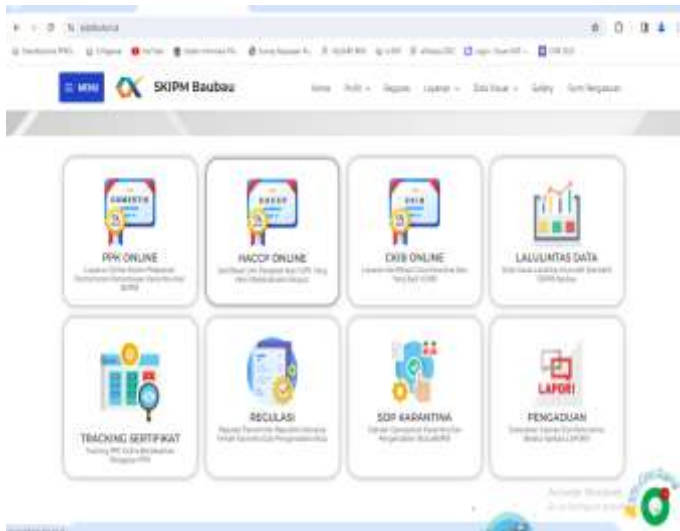
UNSUR LAYANAN	RESPONDEN																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Pesyaratan Layanan	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Kemudahan Prosedur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Waktu Penyelesaian	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Kesesuaian Biaya	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Kesesuaian Produk	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Kecepatan Respon	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Layanan Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Kualitas Isi/Sarana	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3

### 1. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM

**Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie**

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

2. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (menunjukkan waktu untuk mengukur kecepatan tindak lanjut)



Dokumentasi Penyampaian tentang semua jenis persyaratan dan waktu penyelesaian layanan di ruang pelayanan, media sosial SKIPM Baubau, dan web sidatbuton.id.