

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN BAUBAU
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
I. PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan	4
II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.2. Metode Pungumpulan Data.....	5
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1. Jumlah Responden SKM.....	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
IV. ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut SKM.....	10
4.3 Tindak Lanjut Tahun 2025.....	14
V. KESIMPULAN.....	16

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun PPMHKP Baubau dan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka perlu dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat pada produk layanan di Stasiun PPMHKP Baubau. Terdapat Satu produk layanan SPPMHKP BAUBAU yang dilakukan pengukuran SKM secara berkala yaitu Konsultasi dan Bimbingan Teknis

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi SPPMHKP BAUBAU sebagai penyelenggara layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 8/PERMEN-KP/2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Stasiun PPMHKP Baubau

6. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
7. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat mutu dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun PPMHKP 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;
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;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei ini dilaksanakan oleh tim Pelayanan Publik Stasiun PPMHKP Baubau (SPPMHKP BAUBAU) terhadap pengguna layanan, dengan susunan sebagai berikut :

Pengarah : Kepala SPPMHKP BAUBAU
Penanggung Jawab : Katimja Dukman
Pelaksana : Tim Pelayanan Publik SPPMHKP BAUBAU

2.2. Responden

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah pengguna layanan informasi publik di lingkup SPPMHKP BAUBAU selama periode bulan Januari sampai dengan Maret 2026. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah sebanyak 1 responden yang terdiri dari Instansi Pemerintah yang memanfaatkan layanan informasi publik yang disediakan oleh PPID SPPMHKP BAUBAU

2.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disediakan dalam bentuk link form. Pengguna layanan diminta untuk mengisi formulir survei melalui link google form yang disediakan. 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 SPPMHKP 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 petugas dan pengguna

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

Survei Kepuasan Layanan Informasi PPID KKP Tahun 2026

adhycess@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

1. Hari/ Tanggal Pengisian Kuesioner

Tanggal

dd-----yyyy

2. Jam Survey *

☐ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

3. Nama *

Jawaban Anda

2.4. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di SPPMHKP BAUBAU pada waktu jam layanan, sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara online melalui link yang disediakan. Penerima layanan secara aktif dapat melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.5. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu triwulan pertama tahun 2026 dan penyusunan IKM dilakukan setiap tiga bulan sekali (triwulanan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu pelaksanaan dengan rincian :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2026	5
2	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	40
3	Pengolahan dan Penyusunan Data	April 2026	5

Tabel 1. Jadwal pelaksanaan pengumpulan SKM

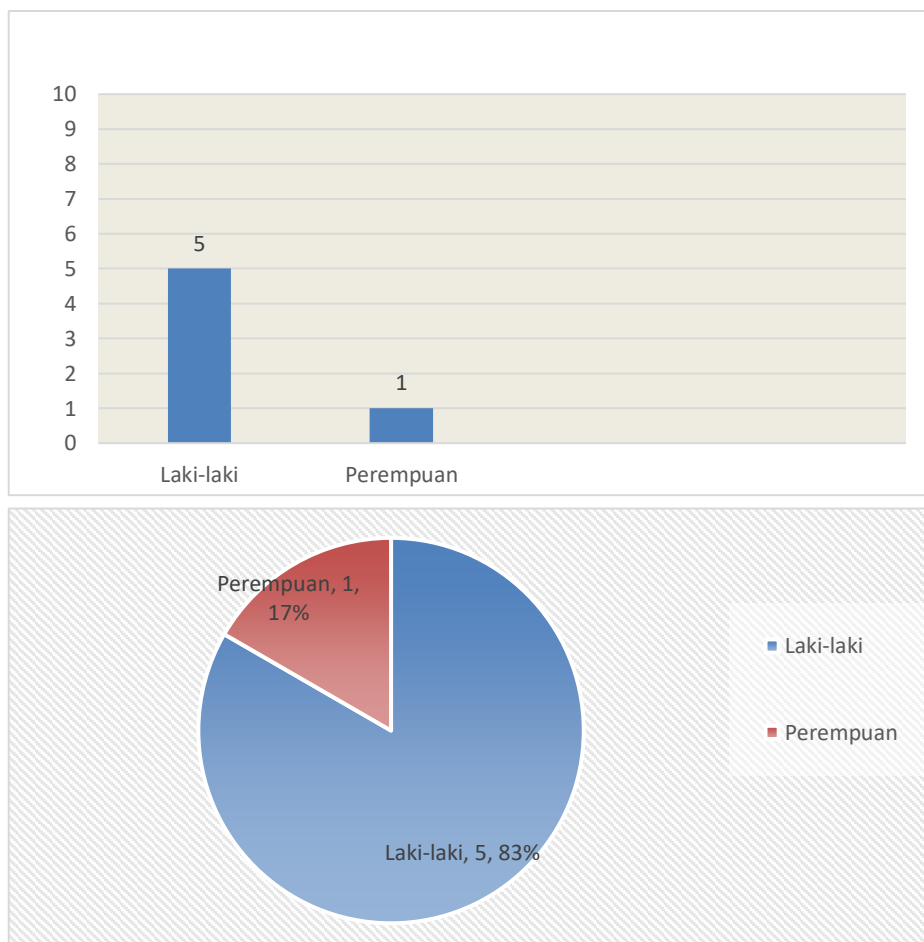
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data selama bulan Januari - Maret 2026, terdapat **enam (6)** orang pengguna layanan di SPPMHKP BAUBAU, dengan rincian sebagai berikut :

Nama Responden	Jenis Kelamin	Umur	No. HP/Email	Instansi	Layanan
Andri Adi Nugroho	L	41	andriadi.nugroho@kemenkeu.go.id	Instansi Pemerintah	Permintaan infomasi
Anggi	P	21	anggi.unidayan@gmail.com	Mahasiswa	Permintaan infomasi
Ardan	L	25	087788166621	Umum	Permintaan infomasi
Iwan S.	L	31	085231222132	Umum	Permintaan infomasi
Angga	L	29	085221345222	Umum	Permintaan infomasi
Rian P	L	27	081233452311	Umum	Permintaan infomasi

Tabel 2. Jumlah responden SKM pada Triwulan I



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

Pengolahan data IKM dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan klasifikasi sebagai berikut :

Tabel 3. Perhitungan nilai dan mutu pada IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	24,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,532 - 4,00	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat

No. Res	Nilai Per Unsur Layanan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	3	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	23	23	24	24	24	24	24	23	24
NRR/Unsur	3.83	3.83	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.83	4.00
NRR Tertimbang	0.43	0.43	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43	0.44
IKM = 98,61 (Nilai Pelayanan A)									

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM/SKM)

Selanjutnya untuk mengetahui nilai Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM/SKM) dihitung dengan cara menghitung Total NRR tertimbang x 1/9.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat unit pelayanan dilingkup SPPMHKP BAUBAU dengan nilai indeks survei sebesar 3,94 selanjutnya dikonversikan dengan hasil pada tabel dibawah:

No	Unsur Pelayanan	NRR Per unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan pelayanan	3.83	0.44
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan	3.83	0.44
3	Waktu Penyelesaian	4	0.44
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	4	0.44
7	Perilaku Pelaksana	4	0.44
8	Sarana dan Prasarana	3.83	0.44
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	0.44
	Jumlah Nilai Indes (NI)	3.94	
	Nilai SKM Setelah Konversi (NI x 25)	98,61	

Nilai konversi yang diperoleh pada periode laporan ini adalah sebesar 98,61 yang berada pada rentang nilai 88,31 – 100,00 dengan kategori predikat “SANGAT BAIK” dengan mutu pelayanan A.

IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Secara umum, jumlah permohonan informasi pada triwulan I tahun 2026 masih tergolong rendah, namun hal ini menunjukkan bahwa layanan informasi publik tetap berjalan dan mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pemohon informasi. Seluruh permohonan telah dilayani secara responsif, komunikatif, dan sesuai prosedur pelayanan informasi publik yang berlaku.

4.2 Rencana Tindak Lanjut SKM

Untuk meningkatkan penggunaan layanan SPPMHKP BAUBAU dapat dilakukan dalam publikasi media social SPPMHKP BAUBAU seperti (Tabel 5).

Tabel 5. Tindak lanjut hasil nilai SKM pada Triwulan I

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu				PJ
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Prosedur pelayanan	Publikasi terkait dengan standar pelayanan di media sosial SPPMHKP BAUBAU		√			Tim PPID
2	Kecepatan pelayanan	Publikasi terkait dengan standar pelayanan di media sosial SPPMHKP BAUBAU		√			Tim PPID
3	Kesesuaian tarif	Publikasi terkait dengan standar pelayanan di media sosial SPPMHKP BAUBAU		√			Tim PPID
4	Kesesuaian produk pelayanan	Publikasi terkait dengan standar pelayanan dan kegiatan berjalan di media sosial SPPMHKP BAUBAU		√			Tim PPID
5	Jangka waktu pelayanan	Publikasi terkait dengan standar pelayanan pada produk layanan publik di media sosial SPPMHKP BAUBAU		√			Tim PPID
6	Sarana dan Prasarana	Melakukan maintenance pada fasilitas yang terhubung dengan kegiatan pelayanan publik		√			Tim PPID

Pada Triwulan ini SPPMHKP BAUBAU juga mengikuti beberapa kegiatan dalam rangka peningkatan pelayanan publik baik dari PPID dan lain-lain sebagai berikut:

Rabu 4 Maret 2026, Kegiatan Evaluasi PPID Tahun 2025 & Rencana Kerja PPID BPPMHKP Tahun 2026. Kegiatan diikuti secara daring oleh Kepala, Dukman, Tim PPID SPPMHKP BAUBAU. Sekretariat BPPMHKP menyampaikan dalam evaluasi PPID Tahun 2025 menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik telah berjalan dengan baik dengan predikat Informatif, terutama dalam pengelolaan dan penyampaian informasi kepada masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan, pengoptimalan sarana prasarana, keseriusan dalam memenuhi data dukung dan koordinasi antar unit kerja. Untuk Tahun 2026, rencana kerja PPID BPPMHKP difokuskan pada peningkatan kualitas layanan informasi, melengkapi sarana dan prasarana layanan yang memadai, monitoring dan evaluasi berkala terhadap komitmen dan mengidentifikasi kendala, penguatan pengelolaan dokumentasi, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan informasi publik semakin transparan, responsif, dan akuntabel.

Pelaksanaan Kegiatan Penandatanganan Komitmen bersama Lingkup BPPMHKP. Kegiatan diikuti secara daring Kepala, Timja Dukman dan Tim PPID SPPMHKP BAUBAU. Dalam kegiatan ini, Kepala BPPMHKP menyampaikan bahwa Keterbukaan Informasi Publik (KIP) bukan hanya menjadi tanggung jawab operator tapi harus menjadi concern pimpinan Satker. Apresiasi disampaikan kepada satuan kerja (satker) yang telah meraih capaian di KKP maupun penghargaan nasional antar K/L, diharapkan dapat menjadi pemacu semangat bagi Satker-satker lainnya. Pada kesempatan tersebut ditandatangani komitmen bersama KIP lingkup BPPSDMKP secara hybrid oleh Kepala BPPMHKP beserta Pejabat Eselon II dan Kepala UPT. Diharapkan KIP Satker lingkup BPPMHKP dapat meningkat di tahun ini dan seluruh Satker mendapat predikat sebagai Satker Informatif

SPPMHKP BAUBAU juga berusaha meningkatkan pelayanannya dengan cara mengikutsertakan pegawai dalam webinar dll. Untuk pengembangan kompetensi petugas layanan informasi. Berikut beberapa webinar, bimtek dan seminar yang diikuti oleh petugas layanan kami:



SERTIFIKAT

Nomor : B.203/BDA/KP.510/II/2026

SUPRIADI

Sebagai peserta
pada kegiatan Pengembangan Kompetensi melalui **Pelatihan Kantor Sendiri dengan Materi Implementasi
Pengelolaan Jabatan Fungsional Bidang Manajemen ASN sesuai Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023** yang
dilaksanakan oleh Biro SDM Aparatur dan Organisasi di Jakarta pada tanggal 09 Januari 2026 selama 3 JP

Subang, 22 Januari 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh:
KEPALA BALAI DIKLAT APARATUR SUKAMANDI

R. HERNAN MAHARDHIKA

KKP
2025



SERTIFIKAT

Nomor : B.546/BDA/KP.510/IV/2026

SUPRIADI

Sebagai peserta
pada kegiatan Pengembangan Kompetensi melalui **Forum Konsultasi Publik Balai Pendidikan dan Pelatihan
Aparatur dengan Tema "Penguatan Pelatihan ASN Berbasis Pelayanan"** yang dilaksanakan oleh Balai Pendidikan
dan Pelatihan Aparatur di Subang pada tanggal 06 April 2026 selama 3 JP

Subang, 09 April 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh:
KEPALA BALAI DIKLAT APARATUR SUKAMANDI

R. HERNAN MAHARDHIKA



4.3 Tindak Lanjut Tahun 2025

Pada tahun 2026 SPPMHKP BAUBAU telah melaksanakan beberapa tindaklanjut dari tahun 2025. Tindak lanjut ini dengan cara menyebarluaskan informasi mengenai layanan SPPMHKP BAUBAU melalui medsos resmi SPPMHKP BAUBAU sebagai berikut:

Publikasi SKM



Publikasi Jam layanan



Anugerah Keterbukaan Informasi Publik



SOTK Unit Kerja



V. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Stasiun PPMHKP Baubau selama Triwulan I Tahun 2026 mulai Januari s/d Maret , dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan di SPPMHKP BAUBAU telah berjalan dengan baik walaupun dengan adanya dinamika organisasi dan kepegawaian yang terjadi.
2. Layanan informasi publik pada Triwulan I sudah berjalan dengan baik meskipun pengguna layanan sangat rendah.
3. Masih diperlukan publikasi secara luas mengenai pelayanan yang terdapat di SPPMHKP BAUBAU

Baubau, 11 April 2026

Kepala Stasiun PPMHKP Baubau



Yuni Irawari Wijaya, S.Pi,M.P