

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN BAUBAU
TRIWULAN I TAHUN 2026



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Baubau adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Baubau periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan IV tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Baubau dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2025 adalah sebanyak 28 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 24 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 23 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	20	86.96%
		Perempuan	3	13.04%
2	Usia	<25	0	0%
		25-45	15	65.22%
		46-60	8	34.78%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	17	73.92%
		D3	1	4.35%
		S1	5	21.73%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	4.35%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	14	60.87%
		Pegawai Swasta	3	13.04%
		Wirausaha Non KKP	5	21.74%
		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)	1	4.35%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	1	4.35%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	5	21.74%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	11	47.83%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	5	21.74%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

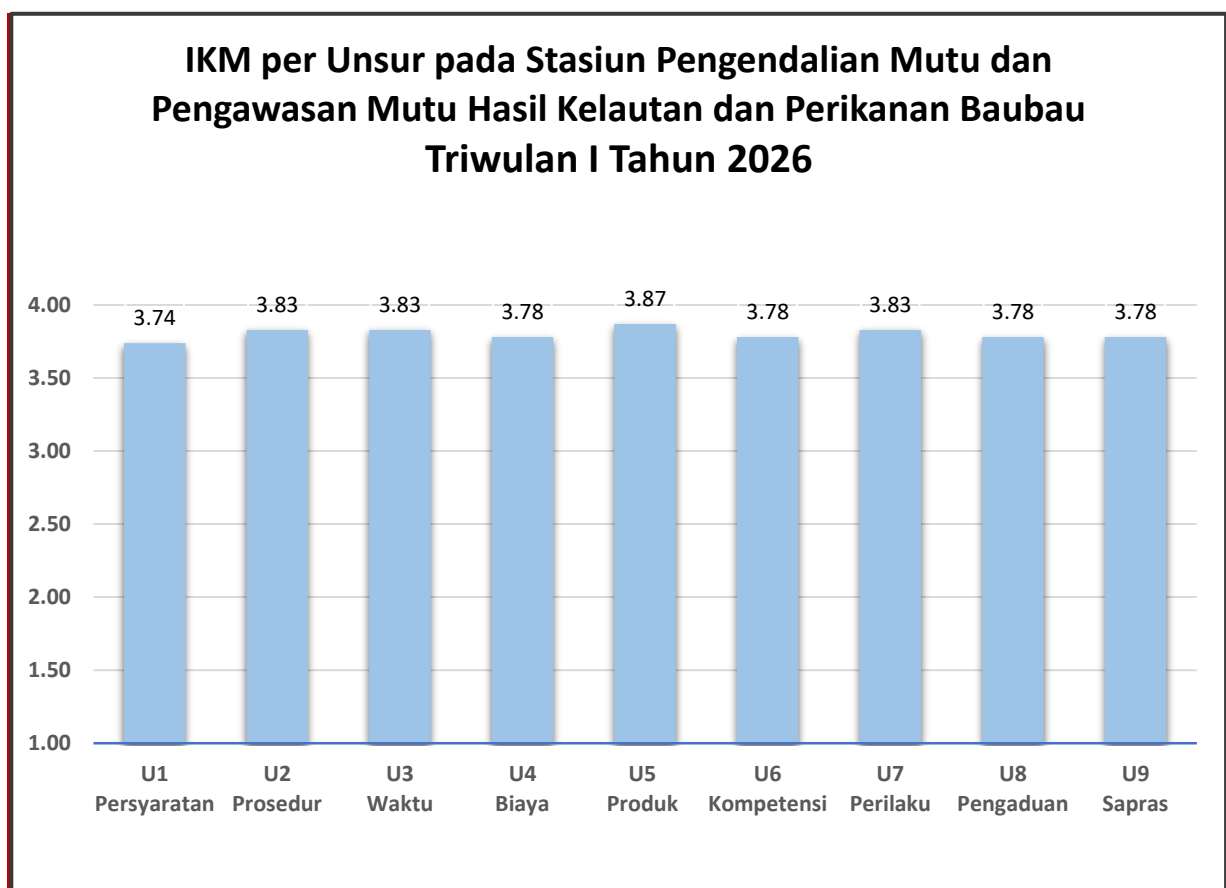
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.74	3.83	3.83	3.78	3.87	3.78	3.83	3.78	3.78
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	Indeks 3,80 95,05 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah persyaratan layanan dengan nilai 3,74, serta kompetensi pelayanan dan sarana prasarana dengan nilai masing-masing 3,78.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu prosedur layanan , waktu layanan dan perilaku pelaksana dengan nilai masing-masing yaitu 3,83.
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 :

- “Saran Agar pengurusan berkas usaha seperti SKP dan HACCP dapat lebih dipermudah lagi”
- “Sebaiknya Pelayanan sudah baik, kedepannya terus dimaksimalkan untuk kepuasan pelanggan”.
- “Semoga selalu memudahkan bagi pelaku usaha”.

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

- Persyaratan pelayanan perlu lebih disosialisasikan dengan melakukan asistensi kepada pengguna jasa.
- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan melakukan berbagai pendampingan kepada petugas layanan.
- Sarana dan prasarana harus dioptimalkan lagi khususnya terkait internet layanan.

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.

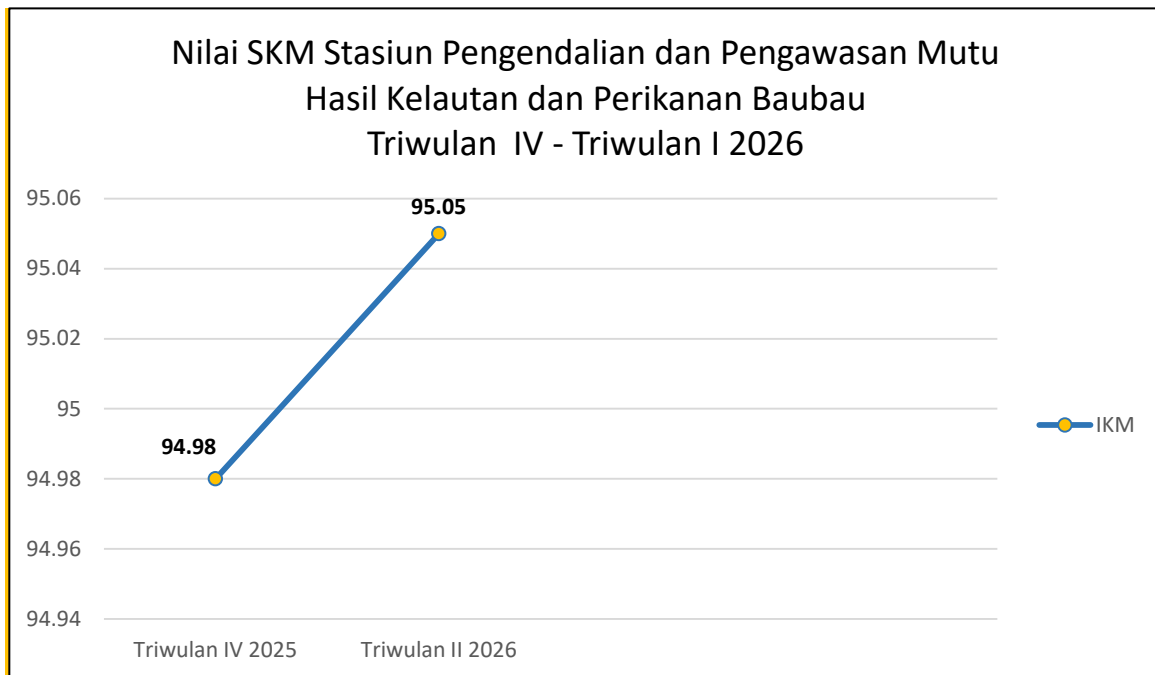
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat/diskusi tim pelayanan publik dengan pimpinan serta briefing kepada seluruh pegawai (petugas layanan). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih 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 2026)			Penanggung Jawab
			Apr	Mei	Juni	
1	Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait persyaratan pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
2	Kompetensi Pelayanan	Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki atau menambah sarana dan prasarana pelayanan khususnya terkait internet yang lebih maksimal	√			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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 2025 (nilai 94,98) hingga Triwulan I 2026 (95,05) pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Baubau.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I 2026 mulai 1 Januari hingga 31 Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Baubau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik yaitu nilai SKM 95,05 dengan Indeks 3,80. Kemudian nilai SKM Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Baubau menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan IV 2025 hingga Triwulan I 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan pelayanan, kompetensi petugas dan Sarana prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu prosedur layanan , waktu layanan dan perilaku pelaksana.

Baubau, 02 April 2026

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 Pemisahan Program Mengirim-Mula, Terpadu/terpisah Aspek and Critical Control Point (PMPT/MAZP)
- 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
- Pemisahan Sertifikat Keajaiban Pengalangan
- Pemisahan Sertifikat Pemisahan Dombaikan Ikan
- Pemisahan Sertifikat Cara Pengalangan Ikan Yang Baik
- Pemisahan Sertifikat Cara Pemisahan Ikan Yang Baik
- Pemisahan Sertifikat Cara Buati Daya Ikan Yang Baik
- Pemisahan Sertifikat Cara Pembuatan Pelakan Ikan Yang Baik
- Pemisahan Sertifikat Cara Pembuatan Otot Ikan Yang Baik
- Pemisahan Sertifikat Cara Distribusi Ikan Ikan Yang Baik

Data Responden

Waktu Survey: 19 Mar 2025 09:43

Nama:

Jenis Uraian: Perseorangan Korporasi

Jenis Memon/Gender: Pria/Laki-laki 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 ISLAM Wawancara Non-KIP Katolik Mahasarak

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	NRH PER JENIS LAYANAN
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	25-45	SMA	PURKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu dan sangat responsif	100,00	100,00
2	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	25-45	SMA	prts	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu dalam proses sertifikasi OIB, Terima kasih	100,00		
3	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	P	25-45	SI	PURKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi	100,00		
4	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	25-45	SI	PURKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Isapan dan ramah Terima kasih	100,00		
5	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	L	46-60	SMA	PURKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Memuaskan Terima kasih	100,00	96,25	
6	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang	L	25-45	SMA	PURKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat mudah	100,00		
7	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang	L	25-45	SMA	PURKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Sdah bagus layananmu. Tinggalkan trus	100,00		
8	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang	L	25-45	SMA	PURKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik, semoga dipertahankan	100,00		
9	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang	L	46-60	SMA	PURKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayanan yg baik	100,00		
10	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang	L	46-60	SMA	PURKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Sdah bagus layanan yg diberikan	100,00		
11	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang	P	25-45	SMA	PURKP	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan yang diberikan sangat bagus	100,00	90,58	
12	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang	L	25-45	SMA	PURKP	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik dan di tingkatan lagi	75,00		
13	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang	L	25-45	SMA	wirusaha	3	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan sudah baik, terus dipertahankan	94,44		
14	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang	L	46-60	SMA	swasta	3	4	4	3	4	4	3	3	Lebih semangat lagi	88,89		
15	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	PERTAHANAN SEGALA HAL YIS SUDAH BAIK. AMIN	100,00		
16	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang	L	25-45	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu memberikan pelayanan terbaik	100,00	90,58	
17	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	SMA	PURKP	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan nya mantap	100,00		
18	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	23-43	SD	PURKP	3	3	3	3	4	3	3	3	Semoga selalu memudahkan bagi peraku usaha	77,78		
19	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	SI	PURKP	3	3	3	3	3	3	3	3	Saran Agar pengurusan berkas usaha seperti SKP dan HACCP dibuat lebih	77,78		
20	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	SI	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap Keren Luar biasa	100,00		
21	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik, kedepannya terus dimaksimalkan untuk	97,22		
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	L	46-60	SI	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah baik mohon pertahatkan terimakasih	75,00	75,00	
23	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai ini selalu memberikan pelayanan terbaik	100,00	100,00	
Jumlah Nilai Per-unsur						95	98	98	97	99	97	98	97	SANGAT BAIK	95,05		
Rata-rata Per-unsur						1,74	1,81	1,81	1,78	1,87	1,78	1,81	1,78				
Nilai Indeks Per-unsur						0,42	0,45	0,45	0,42	0,45	0,42	0,45	0,42				
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat						95,05											

KATEGORI	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE	
1. Jenis Pelayanan	L	20	87%	
	P	3	13%	
	2. Usia	0-25	0	0%
		25-45	16	80%
		46-60	4	20%
		>60	0	0%
	3. Pendidikan	SD	0	0%
		SMK	0	0%
		SMA	17	74%
		SI	1	4%
SI		5	22%	
SI		0	0%	
SI		0	0%	
4. Pekerjaan		ASN	1	4%
		TAHAP CLUB	0	0%
		PURKP	8	33%
	Swasta	3	13%	
	wirusaha	5	22%	
	swasta	0	0%	
	5. Jenis Layanan	1.3.1. Produk yang dihasilkan memenuhi persyaratan mutu dan keamanan hasil perikanan	0	0%
Menyediakan informasi dan pelayanan secara ramah dan profesional		0	0%	
Jasa pengabdian hanya bersifat bantu bawahan mutu dan keamanan hasil perikanan, sertifikasi dan		0	0%	
Pengawasan Penerapan Program Manajemen Mutu, Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/HACCP)		1	4%	
Pengawasan keamanan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan/Health Certificate to Fish and Fishery Products untuk pengaluan dan ekspor Negara Kawasan Republik Indonesia (Egipol)		1	4%	
Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan		5	22%	
Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan		0	0%	
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik		11	46%	
Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Ikan Yang Baik		0	0%	
Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik		15	62%	

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	93,48	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	95,65	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	95,65	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	94,57	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,74	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	94,57	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	95,65	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	94,57	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	94,57	A	Sangat Baik

NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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 IV Tahun 2025**



**Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil
Kelautan dan Perikanan Baubau**

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

2026

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Baubau periode Triwulan IV 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 IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95.97	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97.58	A
3	Waktu Penyelesaian	95.16	A
4	Biaya/Tarif	94.35	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94.35	A
6	Kompetensi Pelaksana	93.55	A
7	Perilaku Pelaksana	95.97	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.55	A
9	Sarana dan Prasarana	94.35	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 I 2026)			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	
1	U6- Kompetensi Pelayanan	Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
2	U8-Penanganan Pengaduan	Menyiapkan kotak pengaduan berisikan saran dan masukan terkait pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
3	U9- 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

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	Pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	Sudah	Melakukan refreshment/briefing pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
2	Peyediaan layanan pengaduan (saran dan masukan)	Sudah	Menyiapkan kotak pengaduan berisikan saran dan masukan terkait pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

3	<p>Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait sarana dan prasarana layanan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Melakukan asistensi penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan</p>		<p>Tidak ada hambatan saat pelaksanaan</p>
---	--	--------------	---	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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	Pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	Pelaksanaan refreshment pelatihan pelayanan publik secara berkala	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pegawai lingkup Stasiun, Pengendalian dan Pengawasan Mutu, hasil Kelautan dan Perikanan Baubau
2	Peyediaan layanan pengaduan (saran dan masukan)	Peyediaan layanan pengaduan melalui elektronik (WA, Lapor SPAN, dsb.) ataupun tatap muka yang berisi saran dan masukan terkait layanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun, Pengendalian dan Pengawasan Mutu, hasil Kelautan dan Perikanan Baubau
3	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada	Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan/pendampingan secara	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Stasiun, Pengendalian dan Pengawasan Mutu, hasil

	pengguna jasa terkait sarana dan prasarana layanan	personal melalui WA atau tatap muka terkait sarana dan prasarana layanan			Kelautan dan Perikanan Baubau
--	--	--	--	--	-------------------------------

Baubau, 02 April 2026

Kepala SKIPM Baubau



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