

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



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

## 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 mengamalkan 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                          | April 2026        | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | April - Juni 2026 | 60                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juli 2026         | 7                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Juli 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 I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Baubau dalam kurun waktu Triwulan I tahun 2026 adalah sebanyak 23 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 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                                                     | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-laki                                                                                     | 16     | 88.89%     |
|    |               | Perempuan                                                                                     | 2      | 11.11%     |
| 2  | Usia          | <25                                                                                           | 1      | 5.56%      |
|    |               | 25-45                                                                                         | 14     | 77.77%     |
|    |               | 46-60                                                                                         | 3      | 16.67%     |
|    |               | >60                                                                                           | 0      | 0%         |
|    |               |                                                                                               |        |            |
| 3  | Pendidikan    | SD                                                                                            | 0      | 0%         |
|    |               | SMP                                                                                           | 0      | 0%         |
|    |               | SMA                                                                                           | 13     | 72.22%     |
|    |               | D3                                                                                            | 0      | 0%         |
|    |               | S1                                                                                            | 4      | 22.22%     |
|    |               | S2                                                                                            | 1      | 5.56%      |
|    |               | S3                                                                                            | 0      | 0%         |
|    |               |                                                                                               |        |            |
| 4  | Pekerjaan     | ASN                                                                                           | 0      | 4.35%      |
|    |               | TNI/POLRI                                                                                     | 0      | 0%         |
|    |               | Pelaku Usaha KKP                                                                              | 16     | 88.88%     |
|    |               | Pegawai Swasta                                                                                | 1      | 5.56%      |
|    |               | Wirausaha Non KKP                                                                             | 1      | 5.56%      |
|    |               | 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  | 11.11% |
|  |  | 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                                                                                                                                                  | 3  | 16.66% |
|  |  | Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan                                                                                                                                             | 0  | 0%     |
|  |  | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik                                                                                                                                        | 3  | 16.66% |
|  |  | Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik                                                                                                                                        | 0  | 0%     |
|  |  | Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik                                                                                                                                         | 10 | 55.55% |
|  |  | 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%     |
|  |  |                                                                                                                                                                                             |    |        |

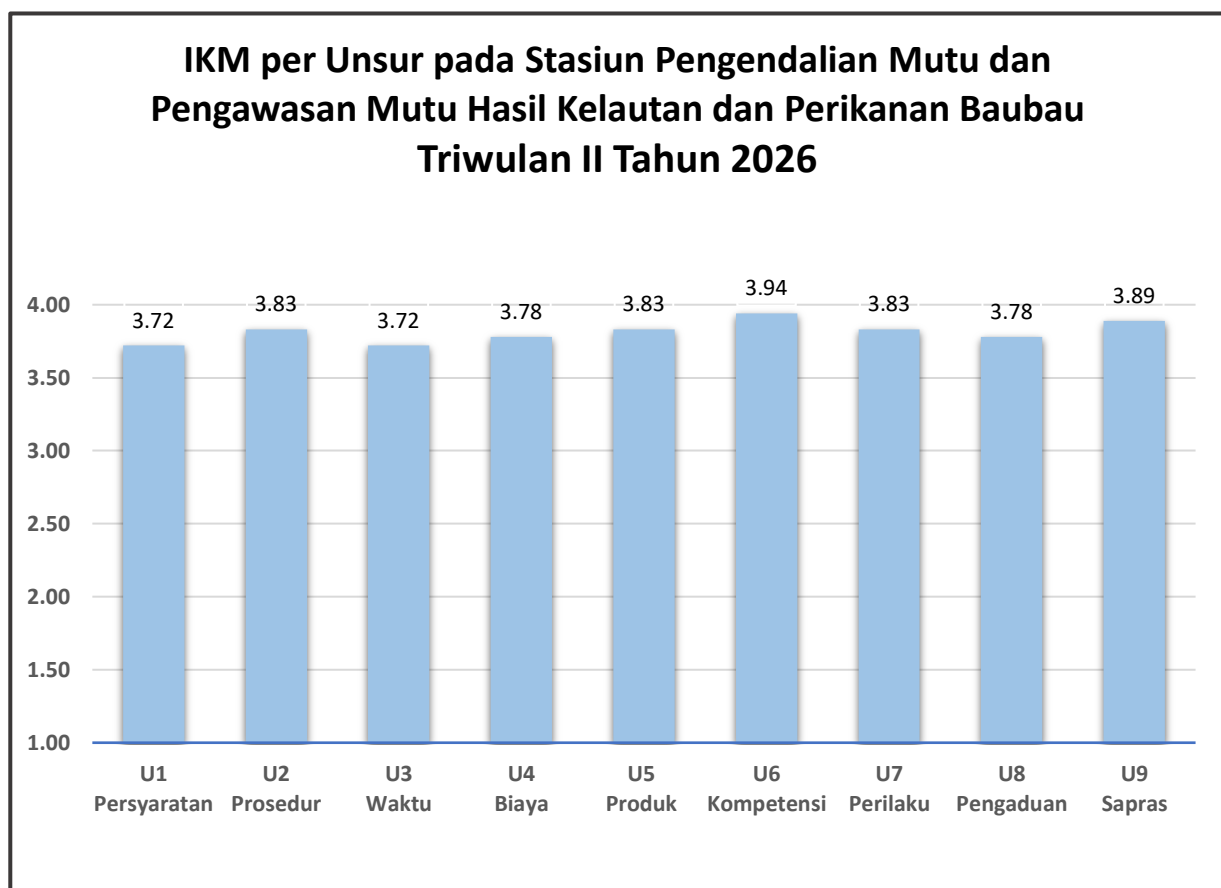
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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>3.72</b>                                             | <b>3.83</b> | <b>3.72</b> | <b>3.78</b> | <b>3.83</b> | <b>3.83</b> | <b>3.94</b> | <b>3.83</b> | <b>3.89</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>Indeks 3,82</b><br><b>95,52 (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 persyaratan layanan dan waktu layanan dengan nilai masing-masing 3,72 serta penanganan pengaduan dengan nilai 3,78.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana dengan nilai 3,83 , sarana dan prasarana layanan dengan nilai 3,89 serta kompetensi petugas dengan nilai yaitu 3,94.
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 :
  - “Dalam persyaratan pengurusan sertifikat HACCP agar dipermudah lagi”
  - “Semoga pelayanan yang diberikan semakin lebih baik”.
  - “Sudah sangat Baik dan di tingkatkan lagi. Terimakasih”.

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

- Persyaratan pelayanan perlu lebih disosialisasikan dengan melakukan asistensi kepada pengguna jasa.
- Waktu pelayanan harus diefisienkan lagi dengan melakukan berbagai pendampingan kepada petugas layanan.
- Penanganan pengaduan lebih dioptimalkan lagi untuk permasalahan pengguna jasa.

#### **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.

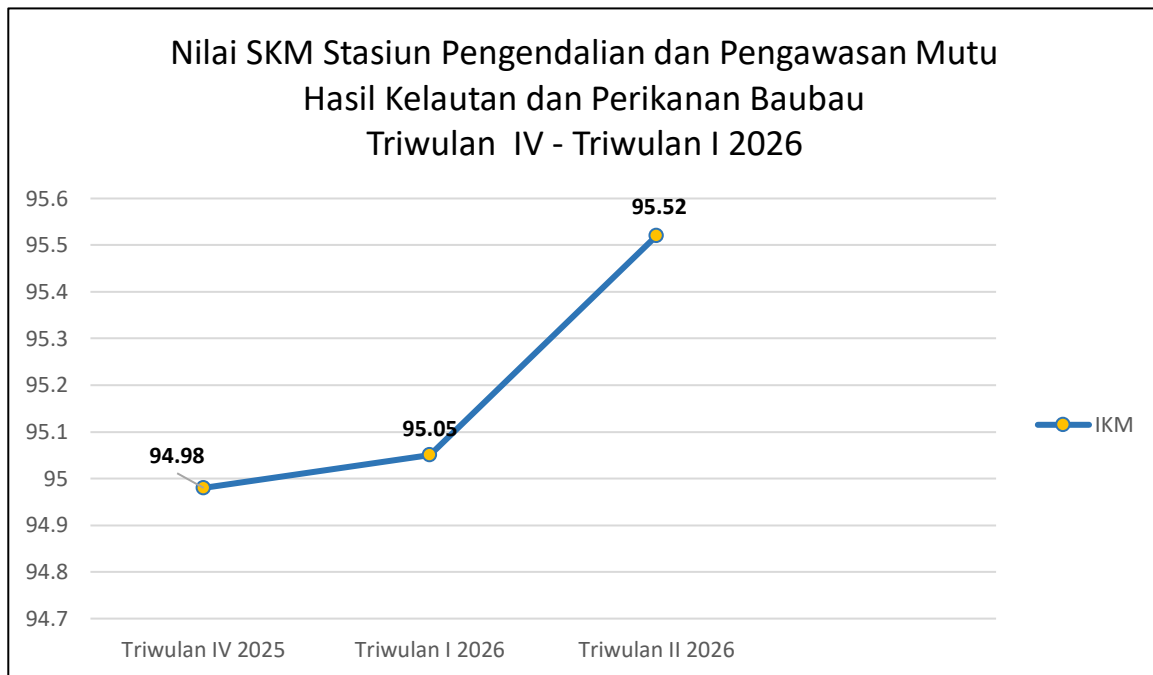
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat/diskusi tim pelayanan publik dengan pimpinan serta briefing kepada seluruh pegawai (petugas layanan). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih 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<br>(Triwulan III 2026) |      |     | Penanggung Jawab     |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------|-----|----------------------|
|    |                       |                                                                                            | Juli                         | Agus | Sep |                      |
| 1  | Persyaratan Pelayanan | Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait persyaratan pelayanan |                              | √    |     | Tim Pelayanan Publik |
| 2  | Waktu Pelayanan       | Sosialisasi /pendampingan kepada pengguna jasa terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan | √                            |      |     | Tim Pelayanan Publik |
| 3  | Penanganan pengaduan  | Membuat infografis terkait media pengaduan secara elektronik (via WA, SPAN Lapor dsb)      | √                            |      |     | 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 I 2026 (nilai 95,05) hingga Triwulan II 2026 (95,52) 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 II 2026 mulai 1 April hingga 30 Juni 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 95,52 dengan Indeks 3,82. Kemudian nilai SKM Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Baubau menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I 2026 hingga Triwulan II 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan pelayanan, waktu layanan dan penanganan pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana , sarana prasarana dan kompetensi petugas.

Baubau, 03 Juli 2026

Kepala SPPMHKP Baubau



Arrofik, S.Pi, M.H

NIP. 198203212008011020

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat  
Unit : Stasiun KIPM Bau-Bau

### Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
- ☐ **Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- ☐ Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

### Data Responden

Waktu Survey

19-Mar-2025 09:03

Nama

Jenis Usaha

- ☐ Perseorangan
- ☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- ☐ Pria/Laki-laki
- ☐ Wanita/Perempuan

Usia

- ☐ < 25 Tahun
- ☐ 25 s/d 45 Tahun
- ☐ 46 s/d 60 Tahun
- ☐ > 60 Tahun

Pendidikan

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ D3
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan

- ☐ ASN
- ☐ TNI/POLRI
- ☐ Pelaku Usaha KKP
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wirasaha Non KKP
- ☐ Pelajar / 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 dialami 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 **kesigapan 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 mengadu/tindak lanjut)?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

### Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)



Kritik dan Saran

\*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

\*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

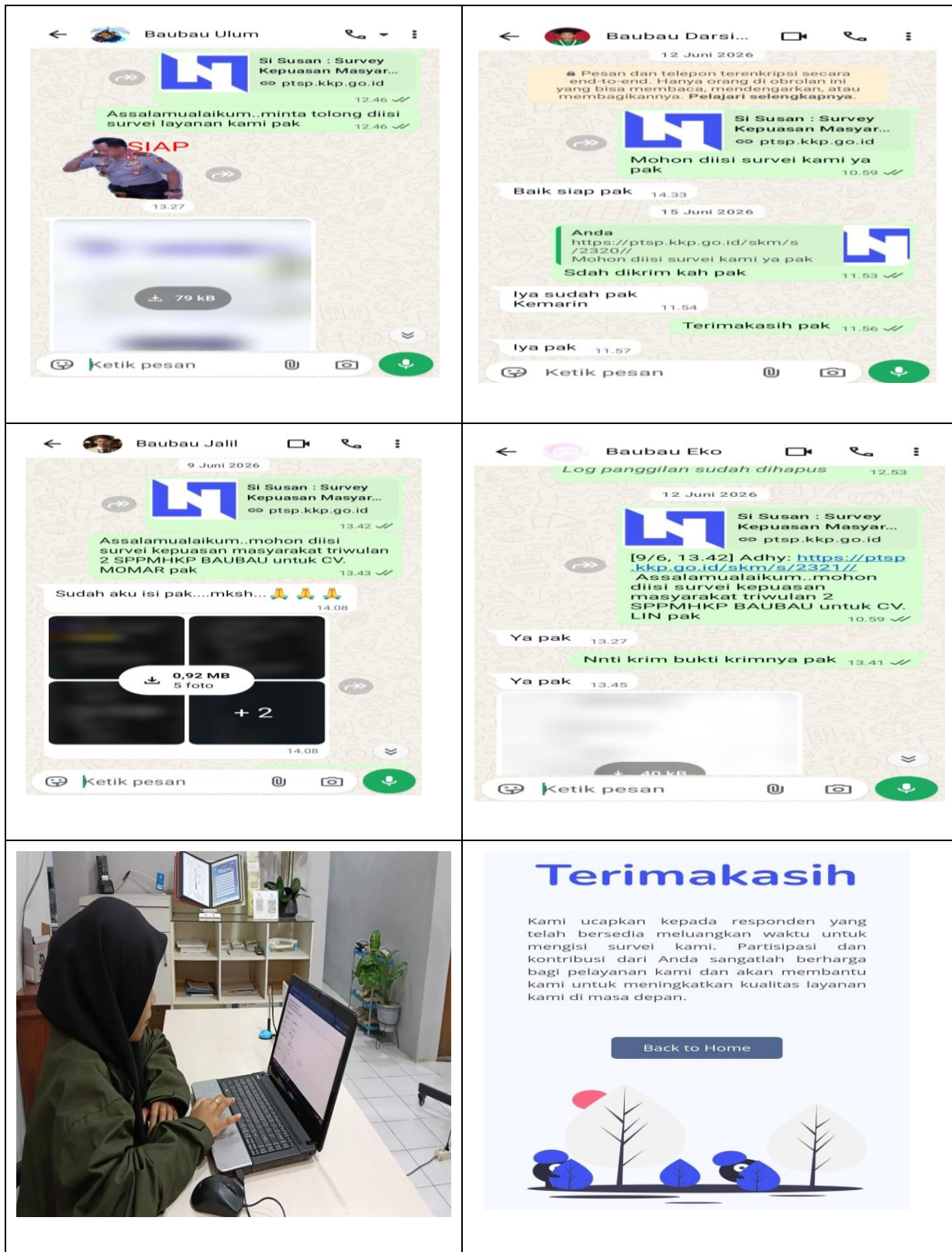
## 2. Hasil Pengolahan Data SKM

| 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                                              |                                                                           |                                                    |       |
|                                                                                |                                                  |               |       |            |           | U 1                   | U 2  | U 3  | U 4  | U 5  | U 6  | U 7  | U 8  | U 9  |                  |                                                    |                                                                    |                                                                           |                                                    |       |
| 1                                                                              | Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)  | L             | 25-45 | SMA        | P.UKKP    | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | Sudah sangat baik kalau bisa minimal dipertahankan | 100.00                                                             | 97.50                                                                     |                                                    |       |
| 2                                                                              | Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)  | L             | 25-45 | SMA        | gns       | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | Sangat baik dalam melayani                         | 100.00                                                             |                                                                           |                                                    |       |
| 3                                                                              | Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)  | P             | 25-45 | SI         | P.UKKP    | 3                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | Trimakasih atas playanan pendampingan semua ramah dan mudah senyum |                                                                           | 97.22                                              |       |
| 4                                                                              | Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)  | L             | 25-45 | SI         | P.UKKP    | 3                     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3                | 3                                                  | 3                                                                  |                                                                           | Semoga pelayanan yang diberikan semakin lebih baik | 77.78 |
| 5                                                                              | Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)  | L             | 46-60 | SMA        | P.UKKP    | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | Pelayanan sangat baik                                              |                                                                           | 100.00                                             |       |
| 6                                                                              | Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)  | L             | 25-45 | SMA        | P.UKKP    | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | Terimakasih atas pelayanan terbaiknya                              |                                                                           | 100.00                                             |       |
| 7                                                                              | Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)  | L             | 25-45 | SMA        | P.UKKP    | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | Respon yang sangat cepat dan pelayanan yang sangat Baik            |                                                                           | 100.00                                             |       |
| 8                                                                              | Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)  | L             | 25-45 | SMA        | P.UKKP    | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | Pelayannya sangat hangat dan baik.                                 |                                                                           | 100.00                                             |       |
| 9                                                                              | Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)  | L             | 46-60 | SMA        | P.UKKP    | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | Terimakasih layanannya...sangat membantu                           | 100.00                                                                    | 90.74                                              |       |
| 10                                                                             | Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)  | L             | 46-60 | SMA        | P.UKKP    | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | Semoga semakin berjaya Badan Mutu KKP Baubau                       | 100.00                                                                    |                                                    |       |
| 11                                                                             | Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB) | P             | 25-45 | SMA        | P.UKKP    | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | layanannya sangat membantu                                         | 100.00                                                                    |                                                    |       |
| 12                                                                             | Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB) | L             | 25-45 | SMA        | P.UKKP    | 3                     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3                | 3                                                  | 3                                                                  | Sudah sangat Baik dan di tingkatkan lagi. Terimakasih                     |                                                    | 80.56 |
| 13                                                                             | Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB) | L             | 25-45 | SMA        | wirusaha  | 4                     | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4                | 4                                                  | 3                                                                  | Pelayanan sudah baik, terus dipertahankan                                 | 91.67                                              | 96.30 |
| 14                                                                             | Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)            | L             | 46-60 | SMA        | swasta    | 3                     | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4                | 4                                                  | 4                                                                  | Dalam persaratan pengurusan sertifikat HACCP agar dipermudah lagi         | 88.89                                              |       |
| 15                                                                             | Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)            | L             | 46-60 | SMA        | swasta    | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | 4                                                                  | Pertahankan yg sudah sangat baik                                          | 100.00                                             |       |
| 16                                                                             | Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)            | L             | 25-45 | SMA        | wirusaha  | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | 4                                                                  | Semangat selalu dalam mendampingi kami para pelaku usaha perikanan        | 100.00                                             | 91.67 |
| 17                                                                             | Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical      | P             | <25   | S2         | swasta    | 3                     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | 4                                                                  | Terimakasih atas segala bimbingan terhadap kami sehingga terus berkembang | 83.33                                              |       |
| 18                                                                             | Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical      | L             | 46-60 | SMA        | P.UKKP    | 4                     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                | 4                                                  | 4                                                                  | Semoga kedepannya semakin baik                                            | 100.00                                             |       |
| JUMLAH NILAI PER-UNSUR                                                         |                                                  |               |       |            |           | 67                    | 69   | 67   | 68   | 69   | 69   | 71   | 69   | 70   | SANGAT BAIK      |                                                    |                                                                    |                                                                           |                                                    |       |
| RATA-RATA PER-UNSUR                                                            |                                                  |               |       |            |           | 3.72                  | 3.83 | 3.72 | 3.78 | 3.83 | 3.83 | 3.94 | 3.83 | 3.89 |                  |                                                    |                                                                    |                                                                           |                                                    |       |
| NILAI INDEKS PER-UNSUR                                                         |                                                  |               |       |            |           | 0.41                  | 0.43 | 0.41 | 0.42 | 0.43 | 0.43 | 0.44 | 0.43 | 0.43 |                  |                                                    |                                                                    |                                                                           |                                                    |       |
| NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                               |                                                  |               |       |            |           | 95.52                 |      |      |      |      |      |      |      |      | 94.05            |                                                    |                                                                    |                                                                           |                                                    |       |

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                                                                                                                                                  | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | L                                                                                                                                                                                          | 16     | 70%        |
|    |               | P                                                                                                                                                                                          | 2      | 9%         |
| 2  | Usia          | Dibawah 25                                                                                                                                                                                 | 0      | 0%         |
|    |               | 25-45                                                                                                                                                                                      | 15     | 65%        |
|    |               | 46-60                                                                                                                                                                                      | 8      | 35%        |
|    |               | >60                                                                                                                                                                                        | 0      | 0%         |
|    |               |                                                                                                                                                                                            |        |            |
| 3  | Pendidikan    | SD                                                                                                                                                                                         | 0      | 0%         |
|    |               | SMP                                                                                                                                                                                        | 0      | 0%         |
|    |               | SMA                                                                                                                                                                                        | 13     | 57%        |
|    |               | D3                                                                                                                                                                                         | 0      | 0%         |
|    |               | S1                                                                                                                                                                                         | 4      | 17%        |
|    |               | S2                                                                                                                                                                                         | 1      | 5%         |
|    |               | S3                                                                                                                                                                                         | 0      | 0%         |
|    |               |                                                                                                                                                                                            |        |            |
| 4  | Pekerjaan     | ASN                                                                                                                                                                                        | 0      | 0%         |
|    |               | TNI/POLRI                                                                                                                                                                                  | 0      | 0%         |
|    |               | P.UKKP                                                                                                                                                                                     | 16     | 70%        |
|    |               | Swasta                                                                                                                                                                                     | 1      | 4%         |
|    |               | Wirusaha                                                                                                                                                                                   | 1      | 4%         |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa                                                                                                                                                                          | 0      | 0%         |
|    |               |                                                                                                                                                                                            |        |            |
| 5  | Jenis Layanan | Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan                                                                                              | 0      | 0%         |
|    |               | Penyediaan koleksi stender/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      | 9%         |
|    |               | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor) | 0      | 0%         |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan                                                                                                                                                 | 3      | 13%        |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan                                                                                                                                            | 0      | 0%         |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik                                                                                                                                       | 3      | 13%        |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik                                                                                                                                       | 0      | 0%         |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik                                                                                                                                        | 10     | 43%        |
|    |               | 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%         |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | AKTUAL MASYARAKAT       |                |                        |
|----|-----------------------------------------|-------------------------|----------------|------------------------|
|    |                                         | INDEKS KONVERSI         | MUTU           | KINERJA                |
| U1 | Persyaratan                             | 93.06                   | A              | Sangat Baik            |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 95.83                   | A              | Sangat Baik            |
| U3 | Waktu Penyelesaian                      | 93.06                   | A              | Sangat Baik            |
| U4 | Biaya/Tarif                             | 94.44                   | A              | Sangat Baik            |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 95.83                   | A              | Sangat Baik            |
| U6 | Kompetensi Pelayanan                    | 95.83                   | A              | Sangat Baik            |
| U7 | Perilaku Pelaksana                      | 98.61                   | A              | Sangat Baik            |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 95.83                   | A              | Sangat Baik            |
| U9 | Sarana dan Prasarana                    | 97.22                   | A              | Sangat Baik            |
|    |                                         |                         |                |                        |
| NO | NILAI INTERVAL                          | NILAI INTERVAL KONVERSI | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
| 1  | 1,0000 - 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 2026**



**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 I Tahun 2026 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 2026**

| No | Unsur                                    | IKM   | Mutu Layanan |
|----|------------------------------------------|-------|--------------|
| 1  | Persyaratan                              | 93.48 | A            |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 95.65 | A            |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 95.65 | A            |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 94.57 | A            |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 96.74 | A            |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 94.57 | A            |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 95.65 | A            |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 94.57 | A            |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 94.57 | 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<br>(Triwulan II 2026) |     |      | Penanggung Jawab     |
|----|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|------|----------------------|
|    |                          |                                                                                                                                                | April                       | Mei | Juni |                      |
| 1  | U1- Persyaratan layanan  | Melakukan sosialisasi/aistensi kepada pelaku usaha terkait persyaratan layanan                                                                 |                             | √   |      | Tim Pelayanan Publik |
| 2  | U8-Kompetensi pelaksana  | Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas 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  | Sosialisasi/aistensi kepada pelaku usaha terkait persyaratan layanan | Sudah                                          | Melakukan sosialisasi/aistensi kepada pelaku usaha terkait persyaratan layanan |    | Tidak ada hambatan saat pelaksanaan |
| 2  | Pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan                    | Sudah                                          | Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan        |  | Tidak ada hambatan saat pelaksanaan |

|   |                                                                       |       |                                                                                                                                                |                                                                                     |                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 3 | Sosialisasi kepada pengguna jasa terkait sarana dan prasarana layanan | Sudah | Melakukan asistensi penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan |  | Tidak ada hambatan saat pelaksanaan |
|---|-----------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|

## 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  | Sosialisasi/aistensi kepada pelaku usaha terkait persyaratan layanan | Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan/pendampingan secara personal melalui WA atau tatap muka terkait sarana dan persyaratan layanan | <3 bulan                  | Tim pelayanan publik | Pegawai lingkup Stasiun, Pengendalian dan Pengawasan Mutu, hasil Kelautan dan Perikanan Baubau  |
| 2  | Pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan                    | Melakukan Refreshment Pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan                                                                                       | <3 bulan                  | Tim pelayanan publik | Personel lingkup Stasiun, Pengendalian dan Pengawasan Mutu, hasil Kelautan dan Perikanan Baubau |
| 3  | Sosialisasi kepada pengguna jasa terkait sarana dan prasarana        | Pemberitahuan melalui grup WA pengguna jasa atau pemberitahuan/pendampingan secara personal melalui WA                                                        | <3 bulan                  | Tim pelayanan publik | Pengguna jasa lingkup Stasiun, Pengendalian dan Pengawasan Mutu, hasil Kelautan dan             |

|  |         |                                                            |  |  |                  |
|--|---------|------------------------------------------------------------|--|--|------------------|
|  | layanan | atau tatap muka<br>terkait sarana dan<br>prasarana layanan |  |  | Perikanan Baubau |
|--|---------|------------------------------------------------------------|--|--|------------------|

Baubau, 03 Juli 2026

Kepala SPPMHKP Baubau



Arrofik, S.Pi, M.H

NIP. 198203212008011020