

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



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

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
<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. Kusioner.....	15
2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM .....	15
3. Laporan Tindak Lanjut SKM Sebelumnya.....	17

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa. Berdasarkan hal tersebut Stasiun KIPM Tahuna melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

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

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/72> (Diisi sesuai link kuesioner SKM UPP BPPMHKP) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tahuna yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	5
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	5

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 3 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	5	100 %
		Perempuan	0	0 %
2	Usia	<25	0	0 %
		25-45	2	40 %
		46-60	2	40 %
		>60	1	20 %
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	20 %
		SMA	3	60 %
		D3	1	20 %
		S1	1	0 %
		S2	1	0 %
		S3	0	0 %
4	Pekerjaan	ASN	1	20 %
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	4	80 %

		Pegawai Swasta	0	0%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	1	20%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	0	0%
		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	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	4	80%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%

		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

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

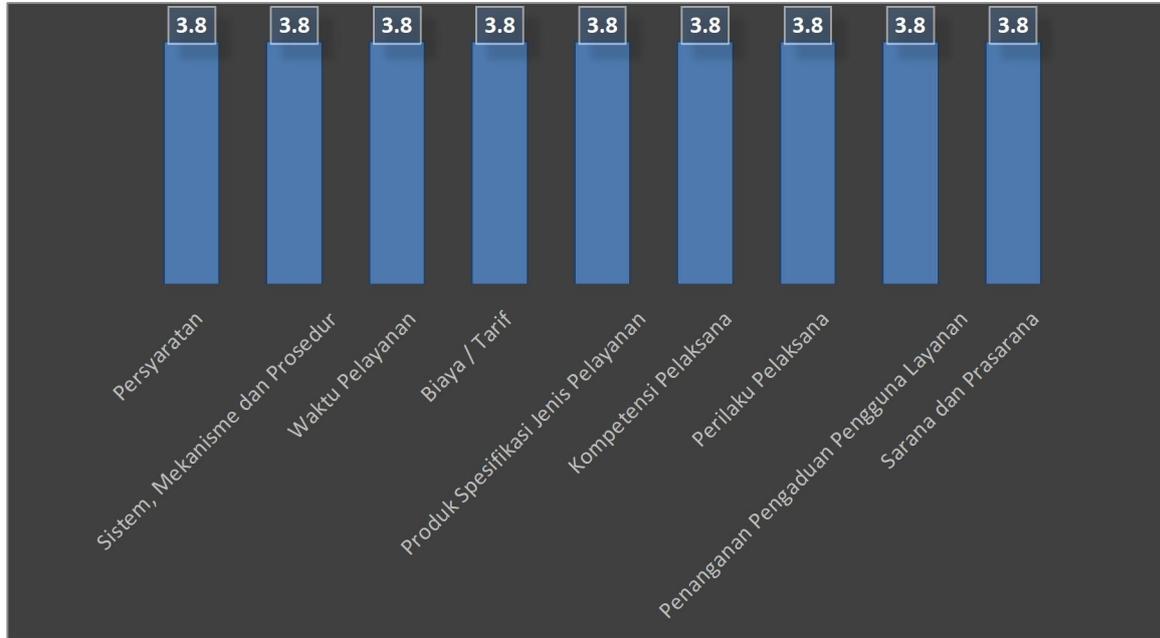
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>95,00 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

**IKM per Unsur pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu,  
dan Keamanan hasil Perikanan Tahuna  
Triwulan II Tahun 2025**



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari sembilan unsur yang ada, tidak terdapat perbedaan nilai artinya bahwa semua unsur memiliki nilai yang sama yaitu 95, 00 atau indeks yang sama yaitu 3,8. namun bila dilihat dari hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran dan ktitik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Tetap pertahankan pelayanan yang sudah ada
- Mantap lanjutkan terus
- Dipertahankan cara pelayanan kepada masyarakat
- Sudah baik, sudah sesuai prosedur
- Sangat terbantu dengan kinerja dari rekan Skipm Tahuna yang sangat maksimal apalagi ketika pengujian sampel ikan barang bukti TPKP

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

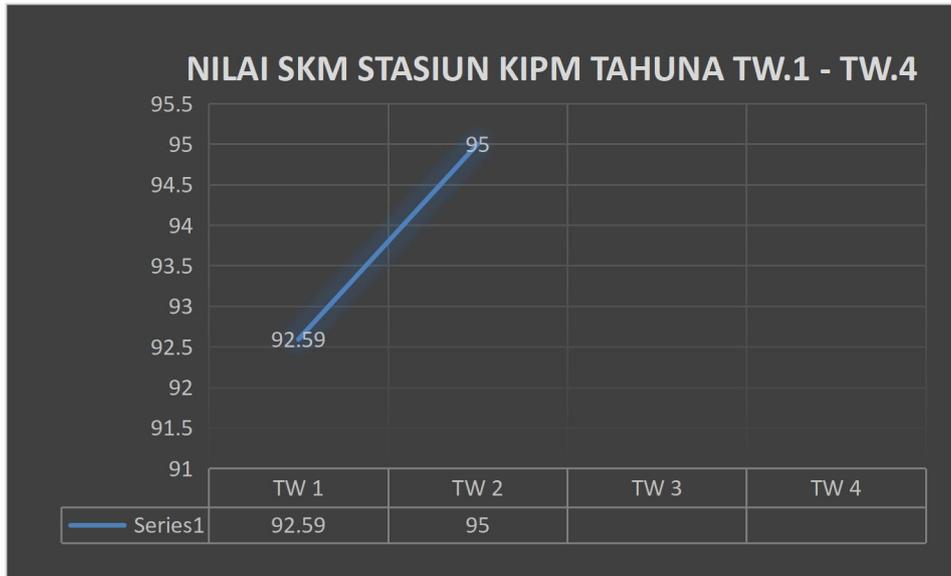
Dari Hasil pengolahan data, tidak dapat disimpulkan rencana tindak lanjut untuk SKM periode kedepan karena tidak ada perbedaan nilai dari semua unsur atau memiliki nilai yang sama, namun dari Tim Layanan Publik SKIPM Tahuna mencoba menganalisa dari sejumlah saran dan kritik yang masuk melalui link kusioner SKM online, dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka perencanaan tindak lanjut perbaikan.

Dari hasil analisa saran dan kritik yang ada maka disimpulkan rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang tertuang dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agst	Sept	
1	<b>Persyaratan</b>	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai persyaratan pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
2	<b>Sistim, Mekanisme dan Prosedur</b>	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai Sistim, Mekanisme dan Prosedur pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
3	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU, dll	√			Tim Pelayanan Publik

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tahuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa ada peningkatan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan I 2025 hingga triwulan II 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tahuna yaitu dari nilai 92,59 menjadi 95,00.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa secara umum mutu pelayanan Stasiun KIPM Tahuna berada pada kategori “ **A**” yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan berada pada kategori “**SANGAT BAIK**”, sehingga dapat pula diasumsikan bahwa masyarakat atau pelanggan merasa puas dengan kinerja/pelayanan Stasiun KIPM Tahuna selama ini.

Namun kami terus melakukan segala perbaikan di semua unsur untuk mempertahankan apa yang telah diraih, dengan melaksanakan tindak lanjut perbaikan yang telah direncanakan.

Tahuna, Juli 2025

**Kepala Stasiun KIPM Tahuna**



(Eric H.B.P Lumiu, S.Pi)

NIP. 197407012003121003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Online

### Data Layanan

Pilih Layanan

- Perijinan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)
- Perijinan Kesehatan Ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Retail Certificate for Fish and Fishery Products) untuk peredaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)
- 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 Pembesihan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Studi 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-Feb-2025 13:19

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  S1  SMP  S2  SMA  S3  D3

Pekerjaan:  ASN  Pegawai Swasta  TNI/Polri  Wirusaha Non KKP  Pelajar / Mahasiswa  Pelaku Usaha KKP

### Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
*(apakah anda benar-benar memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang terdapat di web BOPN)*

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani 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 **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang cepat  
 Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah

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 tentang **kuualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

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

[Submisi Form](#)

\*) Petugas akan lebih menghirup pertanyaan sebelum submit

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



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

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



**STASIUN KIPM TAHUNA  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
2025**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun KIPM Tahuna 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 KIPM Tahuna periode Triwulan I tahun 2025 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
1	Kesesuaian Persyaratan	3,67	91,75
2	Kemudahan Prosedur	3,67	91,75
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,67	91,75
4	Biaya / Tarif	4,00	100,00
5	Kesesuaian Produk	3,67	91,75
6	Kecepatan Respon (membuka halaman,konten,pencarian informasi,unduh/unggah)	3,67	91,75
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3,67	91,75
8	Kualitas isi/konten	3,67	91,75
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,67	91,75

Berdasarkan pada data di atas, dapat dilihat ada delapan unsur dari sembilan unsur yang ada, memiliki nilai terendah. Namun sesuai dengan persyaratan yang ditentukan untuk pelaksanaan tindak lanjut perbaikan hanya menggunakan tiga unsur dari delapan unsur yang memiliki nilai terendah. Untuk itu harus dilakukan analisa lebih lanjut oleh Tim Pelayanan Publik SKIPM Tahuna agar dapat menentukan tiga unsur prioritas yang harus dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan. Dengan melihat kritik dan saran dari responden maka ditentukan tiga unsur prioritas dilakukan rencana tindak lanjut, yang dapat dilihat pada tabel berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Persyaratan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai persyaratan pelayanan	April 2025	Tim Pelayanan Publik
2	Sistim, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai Sistim, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	April 2025	Tim Pelayanan Publik

3.	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan	April 2025	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	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	APAKAH RTL TELAH DI TINDAKLANJUTI	WAKTU PELAKSANAAN	DOKUMENTASI
1.	Persyaratan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai persyaratan pelayanan	Sudah	April 2025	
2.	Sistim, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai Sistim, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	Sudah		
3.	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan	Sudah		

## **BAB IV KESIMPULAN**

Berdasarkan laporan realisasi dalam pelaksanaan tindak lanjut yang telah dilaporkan, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Stasiun KIPM Tahuna telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tahuna, Juli 2025

**Kepala Stasiun KIPM Tahuna**



**(Ceric H.B.P Lumiu, S.Pi)**

**N.P. 197407012003121003**