

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
STASIUN PPMHKP TAHUNA
TRIWULAN II 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
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. 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 aparaturnya 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 PPMHKP 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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://https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/58> (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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 2026	5
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	5

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 2 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	1	50 %
		Perempuan	1	50 %
2	Usia	<25	0	0 %
		25-45	1	50 %
		46-60	0	0 %
		>60	1	50 %
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0 %
		SMA	1	50 %
		D3	0	0 %
		S1	0	0 %
		S2	1	50 %
		S3	0	0 %
4	Pekerjaan	ASN	1	50 %
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	1	50 %
		Pegawai Swasta	0	0 %
		Wirausaha Non KKP	0	0 %
		Pelajar/Mahasiswa	0	0 %

5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	1	50 %
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	0	0 %
		Sertifikat Cara Distrisbusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)	0	0 %
		Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0 %
		Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)	0	0 %
		Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	0	0 %
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	1	50 %
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	0	0 %
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	0	0 %
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	0	0%

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

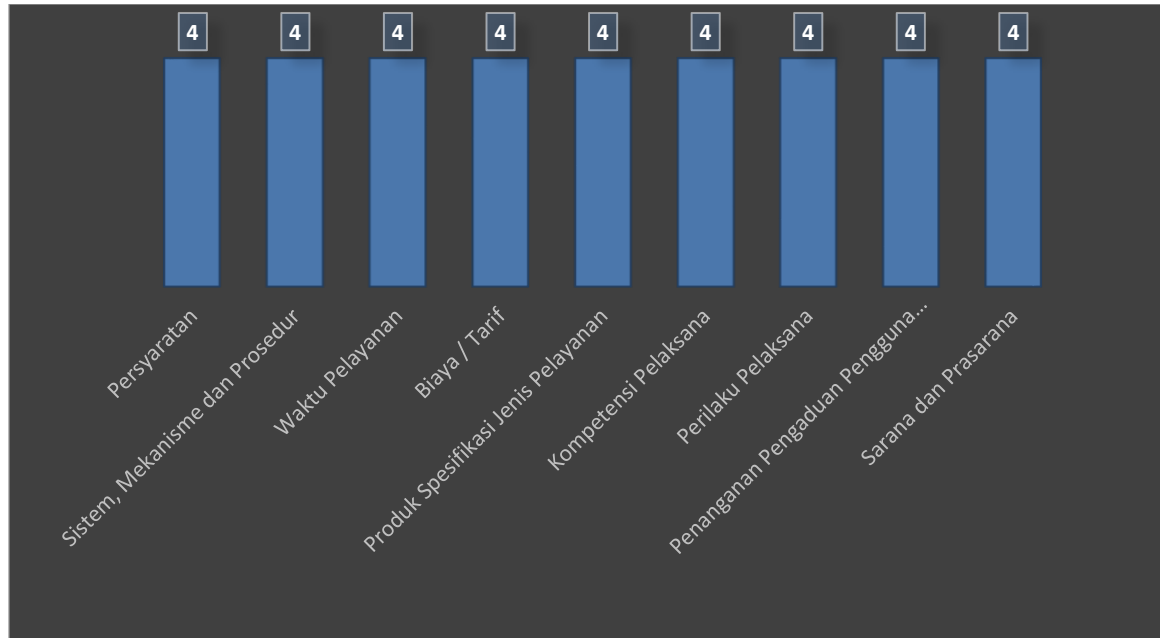
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	100 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

**IKM per Unsur pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan Tahuna
Triwulan II Tahun 2026**



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 100 atau indeks yang sama yaitu 4. 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 :

- Lebih semangat dalam pelayanan..dan terimah kasih atas bantuan yg memudahkan kami pelaku usaha untuk mendapatkan pelayanan sertifikasi CPIB Kapal Mantap lanjutkan terus
- Semakin di tingkatkan

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 Stasiun PPMHKP 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 III 2026)			Penanggung Jawab
			Juli	Agst	Sept	
1	Persyaratan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai persyaratan pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
2	Sistim, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai Sistim, Mekanisme dan Prosedur pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
3	Kompetensi Pelaksana	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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan 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 2026 hingga triwulan II 2026 pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Tahuna yaitu dari nilai 77,78 menjadi 100.

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa secara umum mutu pelayanan Stasiun PPMHKP 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 PPMHKP 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 2026

Kepala Stasiun PPMHKP Tahuna



(Aylin Syahet Lalu, S.Si)

NIP. 198204252010122002

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

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 (ewith Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeksporan 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 Pemangangan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembekuan 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

☐ 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?
(Apakah anda/badan hukum/organsi: dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia diurl saja BIRN)

☐ 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 **kualitas 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)

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Kurang Baik

☐ Tidak Baik

Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit form

*)Petisian anda telah mengisi seluruh 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 2026**



**STASIUN PPMHKP TAHUNA
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN PERIKANAN
KEMENTERIAN 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 PPMHKP 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 PPMHKP Tahuna periode Triwulan I tahun 2026 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

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

Berdasarkan pada data di atas, dapat dilihat dari Sembilan unsur yang ada, delapan unsur memiliki nilai yang sama. Namun sesuai dengan persyaratan yang ditentukan untuk pelaksanaan tindak lanjut perbaikan hanya menggunakan tiga unsur dari sembilan unsur yang memiliki nilai terendah. Untuk itu harus dilakukan analisa lebih lanjut oleh Tim Pelayanan Publik Stasiun PPMHKP 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	Mei 2026	Tim Pelayanan Publik
2	Sistim, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai Sistim, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	Mei 2026	Tim Pelayanan Publik

3.	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan	Mei 2026	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	Mei 2026	
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 PPMHKP Tahuna telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tahuna, Juli 2026

Kepala Stasiun PPMHKP Tahuna




(Aylin S. Lalu, S.Si)

NIP. 198204252010122002