

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



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN 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. Kuesioner.....	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 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 PPMHKP 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 2026 .

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link : <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 PPMHKP 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	Januari 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Feb - Mar 2026	20
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	2

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

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

		Pegawai Swasta	0	0%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Laporan Hasil Uji Mutu Produk Perikanan	0	0%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	1	100%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

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

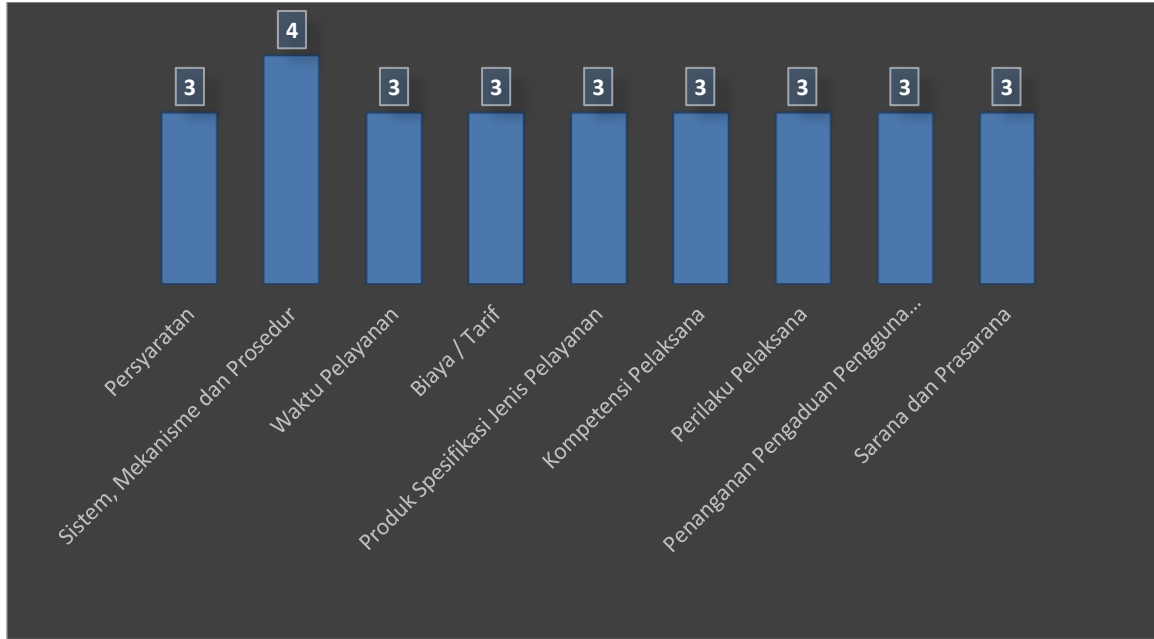
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	75	100	75	75	75	75	75	75	75
Kategori	B	A	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	77,78 (Baik) 3,11 (indeks)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

**IKM per Unsur pada Stasiun Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan Perikanan Tahuna
Triwulan I 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, terdapat delapan unsur yang memiliki nilai yang sama dan satu unsur yang berbeda sehingga tidak bisa ditarik suatu kesimpulan unsur yang mana saja yang akan menjadi prioritas untuk rencana tindak lanjut. Namun bila dilihat dari saran/kritik yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, menjadi bahan oleh tim SKM dalam pembahasan rencana tindak lanjut. Adapun saran/kritik yang masuk yaitu sebagai berikut :

- Pendampingan selalu siap

4.2 Rencana Tindak Lanjut

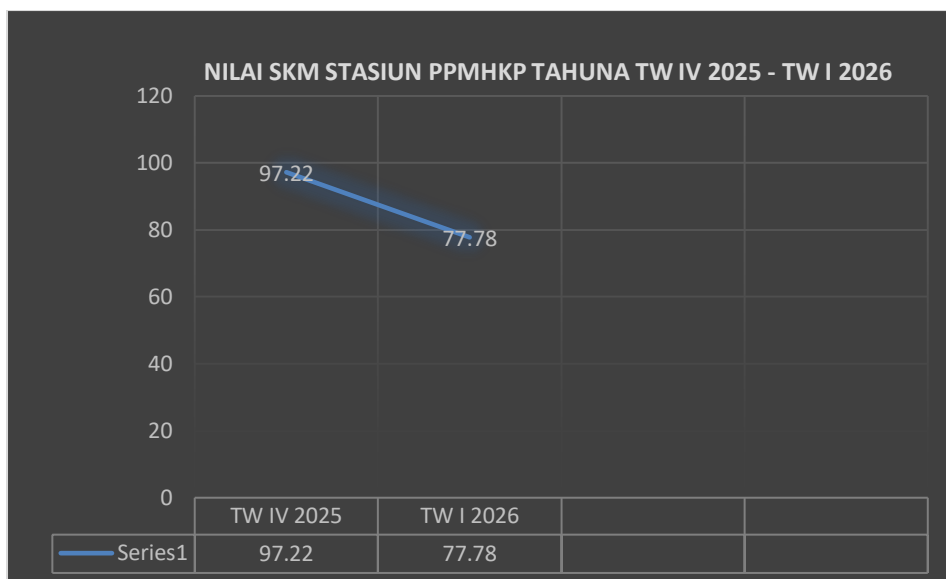
Dari Hasil kritik dan saran yang ada serta diskusi TIM Pelayanan Publik Stasiun PPMHKP Tahuna maka terdapat 3 perbaikan kualitas pelayan publik Stasiun PPMHKP Tahuna.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang tertuang dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
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	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan.	√			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 PPMHKP Tahuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa ada penurunan nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2025 Ke periode triwulan I 2026, yaitu dari nilai 97,22 di triwulan IV 2025 menjadi 77,78 (Nilai) atau 3,11 (indeks) di triwulan I 2026.

BAB V

KESIMPULAN

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

Kami akan melakukan segala perbaikan di semua unsur untuk meraih kembali nilai yang lebih baik di triwulan berikutnya, dengan melaksanakan tindak lanjut perbaikan yang telah direncanakan.

Tahuna, April 2026

Plt. Kepala Stasiun PPMHKP Tahuna



Aylin S. Lalu, S.Si

NIP. 19820425 201012 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Data Layanan

Pilih Layanan

- Penjaminan Penerimaan 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 pergelaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)
- Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
- Penerbitan Sertifikat Penetapan 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-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 Wiraswasta Non KKP Pelaku Usaha KKP Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan? (Buatlah penilaian dalam kategori: dapat memenuhi persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia di unit kerja BKKP)

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

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

2. Dokumentasi



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN PPMHKP TAHUNA
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 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 PPMHKP Tahuna periode Triwulan IV tahun 2025 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
1	Kesesuaian Persyaratan	3,88	97,22
2	Kemudahan Prosedur	3,88	97,22
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,88	97,22
4	Biaya / Tarif	3,88	97,22
5	Kesesuaian Produk	3,88	97,22
6	Kecepatan Respon (membuka halaman,konten,pencarian informasi,unduh/unggah)	3,88	97,22
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3,88	97,22
8	Kualitas isi/konten	3,88	97,22
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,88	97,22

Dari Hasil table di atas, tidak terdapat perbedaan nilai dari semua unsur yang ada dalam SKM, maka dari itu tim mencoba menganalisa dari 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			Penanggung Jawab
			(Triwulan I 2026)			
			Jan	Feb	Mar	
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	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan.	√			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		
2.	Sistim, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai Sistim, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	Sudah	Jan-Feb 2026	
3.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan.	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, April 2026

Plt. Kepala Stasiun PPMHKP Tahuna



Aylin S. Laili, S.Si

NIP. 19820425 201012 2 002