



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

EKONOMI BIRU UNTUK
INDONESIA MAJU

KKP
2025

pangan
baru

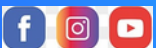
08
POVERTY

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 2025

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan Sulawesi Barat
Tahun 2025

- ☎ 0426-22434
- 🌐 www.kkp.go.id/skipmmamaju
- 📍 Jl. RE. Martadinata Smpang Empat Arteri Simboro,
Mamuju Sulawesi Barat 91512

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



@bppmhkpmamaju

BerAKHLAK #bangga
malayani
bangsa

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiratNya yang telah melimpahkan rahmatNya, sehingga Laporan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III Tahun 2025 terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Stasiun KIPM Mamuju dapat di selesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, sebagai dokumentasi dan bahan analisa, serta evaluasi kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Stasiun KIPM Mamuju. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran akan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan publik Stasiun KIPM Mamuju.

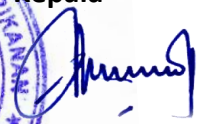
Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat sebagai sarana akuntabilitas dan pertanggungjawab organisasi serta dapat dijadikan bahan masukan untuk peningkatan kinerja Stasiun KIPM Mamuju. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu masukan saran dan kritik sangat kami perlukan dalam membantu menuju penyempurnaan.

Demikian laporan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



Mamuju, Oktober 2025

Kepala


Darwis, S.Pi. MP.

NIP. 19680101 199903 1006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V 14	
LAMPIRAN	
1. Format Kuisisioner Online	15
2. Hasil Pengolahan Data SKM	16
3. Dokumentasi SKM.....	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	18

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 mengamanatkan 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju. 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 KIPM Mamuju adalah tim yang ditugaskan oleh Kepala Stasiun KIPM Mamuju pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SKIPM Mamuju Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/87> 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju 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 selama 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan secara konsisten terhadap pelaku usaha yang mendapatkan layanan di Stasiun KIPM Mamuju maupun stakeholder terkait sampai dengan akhir triwulan III tahun 2025 ini.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun KIPM Mamuju periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju dalam kurun waktu triwulan III tahun 2025 sebanyak 8 orang. Selain itu juga dilakukan penyampaian link kuisisioner kepada pelaku usaha yang baru melakukan permohonan dan dilayani serta stakeholder terkait yang pernah mendapatkan layanan dari Stasiun KIPM Mamuju.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 8 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	50,00%
		Perempuan	4	50,00%
2	Usia	Dibawah 25	0	0,00%
		25-45	6	75,00%
		46-60	2	25,00%
		>60	0	0,00%
3	Pendidikan	SD	0	0,00%
		SMP	0	0,00%
		SMA	1	12,50%
		D3	2	25,00%
		S1	5	62,50%
		S2	0	0,00%
		S3	0	0,00%
4	Pekerjaan	ASN	1	12,50%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Pelaku Usaha KKP	1	12,50%
		Pegawai Swasta	3	37,50%
		Wirausaha Non KKP	2	25,00%
		pelajar	1	12,50%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0,00%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0,00%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0,00%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	3	37,50%
		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	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	4	50,00%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	1	12,50%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0,00%

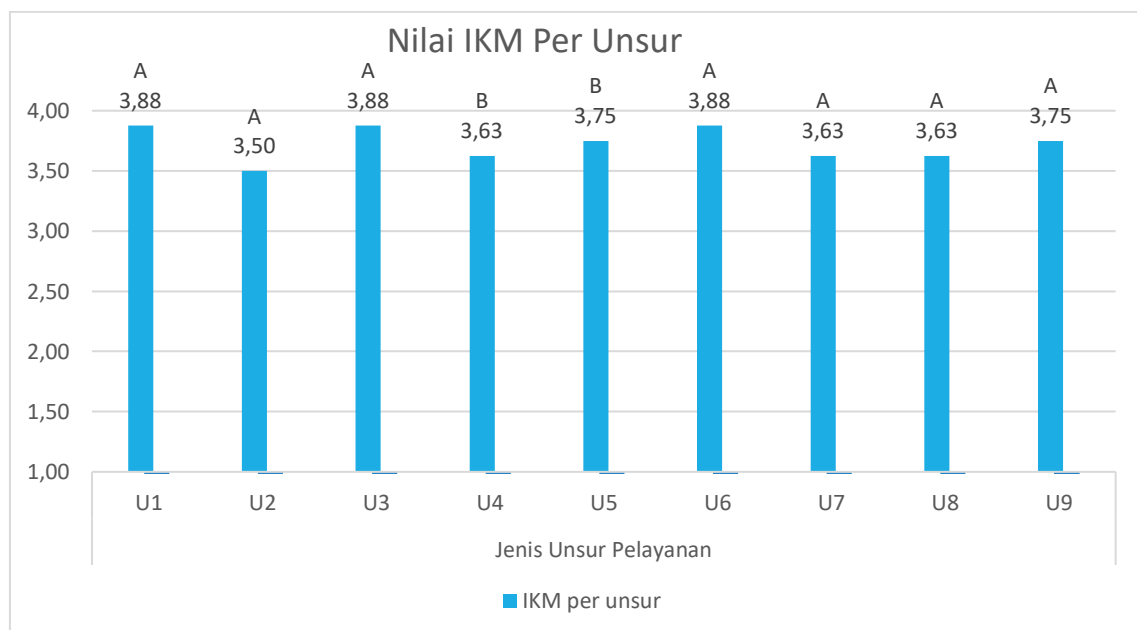
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	96,88	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	87,50	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	96,88	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	90,63	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	96,88	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90,63	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	90,63	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	93,75	A	Sangat Baik

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dari seluruh unsur pelayanan yang disampaikan, terdapat 4 unsur layanan terendah yang didapatkan ialah (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,50 dan (U4) Biaya/Tarif dan (U7) Perilaku Pelaksana dimana semuanya memperoleh nilai 3,63.
2. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur (U1) Persyaratan (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan (U6) Kompetensi Pelayanan yang memperoleh nilai 3,88.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan, saran dan masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
 - “Masih banyak UMKM yg blm dapat informasi seperti ini”.
 - “Pelaku usaha masih banyak yg miskin informasi. sosialisasi lebih masif”.
 - “Perlu ada sosialisasi lebih intens terkait penerbitan skp yang terintegrasi dengan oss”

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

- **(U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, yang jika dikaitkan dengan saran dan masukan pelaku usaha dapat disimpulkan bahwa pemahaman pelaku usaha terhadap mekanisme dan prosedur dalam pelaksanaan sertifikasi masih kurang yang merupakan salah satu dampak perubahan organisasi dan tugas fungsi sertifikasi yang beralih dari masing-masing direktorat jenderal/eselon 1 teknis pembina sertifikasi sebelumnya menjadi tugas dan fungsi BPPMHKP.
- **(U4) Biaya/Tarif** perlu disosialisasikan ulang sesuai dengan Tugas dan Fungsi terbaru organisasi serta aturan tarif yang berlaku dalam layanan sertifikasi khususnya Ekspor Hasil Perikanan dimana masih adanya harapan pelaku usaha untuk diberlakukannya tarif Rp.0, (Nol) untuk komoditi ekspor (SMKHP) sedangkan yang berlaku di Badan PPPMHKP masih mengacu pada PP 85 Tahun 2021 dimana tarif untuk Sertifikat SMKHP adalah Rp. 25.000,- setiap sertifikat. Hal ini juga sebagai akibat dari adanya

pungutan biaya/tarif PNBP yang dialami oleh pelaku usaha dari instansi lain yang terkait dengan kegiatan ekspornya (Sertifikasi oleh Instansi di Border).

- **(U7) Perilaku Pelaksana** ; Kondisi dimana pelaksana pelayanan yang masih kurang memahami dan menguasai seluruh produk layanan sehingga terkesan tidak dapat memberikan penjelasan yang memadai kepada pengguna layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Selain hasil penilaian dari unsur pelayanan yang ada, juga diperoleh saran dan masukan dari pelaku usaha/stakeholders yang harus dilakukan upaya perbaikan kedepan sehingga tidak menjadi permasalahan dikemudian hari.

Aduan, saran dan masukan yang menjadi perhatian yaitu :

- “Masih banyak UMKM yg blm dapat informasi seperti ini” dan “Pelaku usaha masih banyak yg miskin informasi. sosialisasi lebih masif”.

Hal ini akan dilakukan perbaikan dan ditindaklanjuti berupa sosialisasi secara konsisten dan terus menerus melalui berbagai media publikasi terkait mekanisme dan prosedur setiap produk layanan.

- “Perlu ada sosialisasi lebih intens terkait penerbitan skp yang terintegrasi dengan oss”
Untuk saran dan masukan ini akan dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha terkait penerbitan skp yang terintegrasi dengan oss. Untuk masukan ini akan dilakukan upaya komunikasi dengan pihak-pihak dimaksud terkait pelaksanaan pembinaan kepada UPI didaerah seperti komunikasi dengan penyuluh perikanan perihal layanan melalui OSS.

Tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara berkelanjutan melalui Sosialisasi mekanisme pelayanan masing-masing produk sertifikasi baik melalui poster/banner, leaflet dan bentuk fisik lainnya, juga dilakukan melalui media sosial Unit Pelayanan yang dapat diakses dan dilihat oleh pengguna layanan. 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.	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian			Penanggung Jawab
			Okt	Nov	Des	
1	(U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Publikasi dan sosialisasi Infografis/ Leaflet/Brosur/Poster terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang berlaku di Badan Mutu KKP (BPPMHKP) yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung di ruang pelayanan serta Komunikasi Penyuluh Perikanan didaerah	√			Tim Pelayanan Publik
2	(U4) Biaya/Tarif	Membuat Infografis/Leaflet/ Brosur/ Poster terkait Biaya/Tarif yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung diruang pelayanan.		√		Tim Pelayanan Publik
3	(U7) Perilaku Pelaksana	Melakukan supervisi dan pendampingan kepada pelaksana layanan dalam melakukan pelayanan		√		Tim Kerja Manajemen mutu

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 Mamuju dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan yang relatif kecil sebesar 0,28 poin kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan I 2025 hingga Triwulan II Tahun 2025 yang kemudian mengalami kenaikan yang signifikan pada triwulan III tahun 2025 sebesar 3,86 dimana pada kondisi ini dalam kategori pelayanan "SANGAT BAIK".

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan III mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju pada Triwulan III tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.06 dimana mengalami kenaikan yang signifikan dari segi nilai dibanding triwulan II yaitu 89.20 yang tadinya mengalami penurunan (0.28 poin) dari kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di triwulan I Tahun 2025 lalu.
- Terdapat 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur (U1) Persyaratan, (U3) Waktu Penyelesaian (U6) Kompetensi Pelayanan dengan nilai indeks konversi 96,88 atau 3.88. Meski demikian akan tetap dilakukan upaya yang konsisten untuk menjaga nilai yang ada dan dimungkinkan untuk ditingkatkan.
- Unsur pelayanan yang termasuk dalam tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U4) Biaya/Tarif, (U7) Perilaku Pelaksana. Selain itu terdapat beberapa saran dan masukan yang juga menjadi prioritas perbaikan pelayanan dimasa mendatang sehingga masyarakat merasa puas dalam menerima pelayanan yang dilakukan di Unit Pelayanan Stasiun KIPM Mamuju.
- Selama triwulan ke III ini telah dilakukan upaya tindak lanjut perbaikan atas beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai kurang di triwulan II tahun 2025 yang lalu diantaranya : Publikasi dan sosialisasi Infografis/ Leaflet/Brosur/Poster terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur, biaya/tarif yang disampaikan melalui Media Sosial dan diruang pelayanan dan komunikasi dengan penyuluh perikanan didaerah untuk penyebaran informasi serta senantiasa Melakukan supervisi dan pendampingan kepada pelaksana layanan dalam melakukan pelayanan.



Mamuju, Oktober 2025
Kepala


Darwis, S.Pi. MP.
NIP. 19680101 199903 1006

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 (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran 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 Penerapan Distribusi Ikan

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Rudi 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

☐ Petaku Usaha KKP

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta Non KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah anda telah memahami mengenai: Bagi merchant persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia di aplikasi 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 panduan** yang tersedia (sarana panduan/kemudahan mengadu/tidak 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)

Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

2. Hasil Pengolahan Data SKM

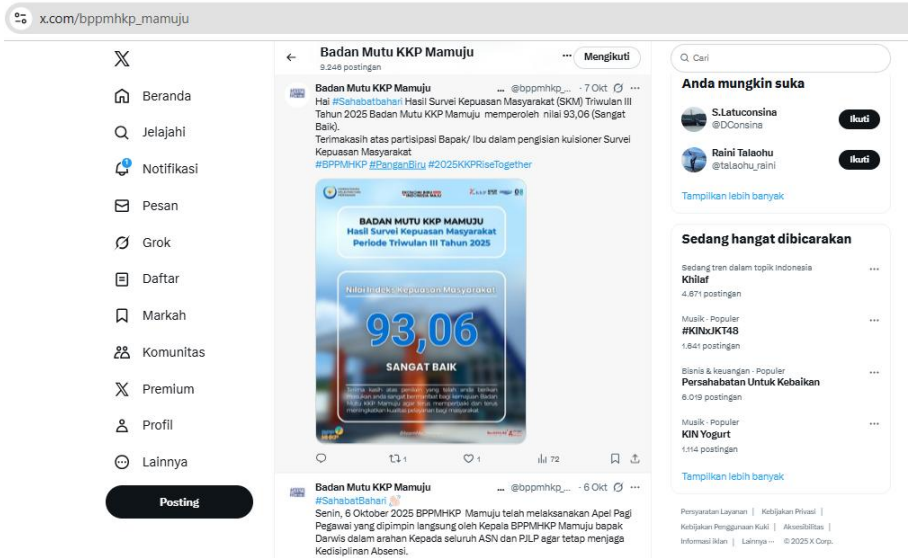
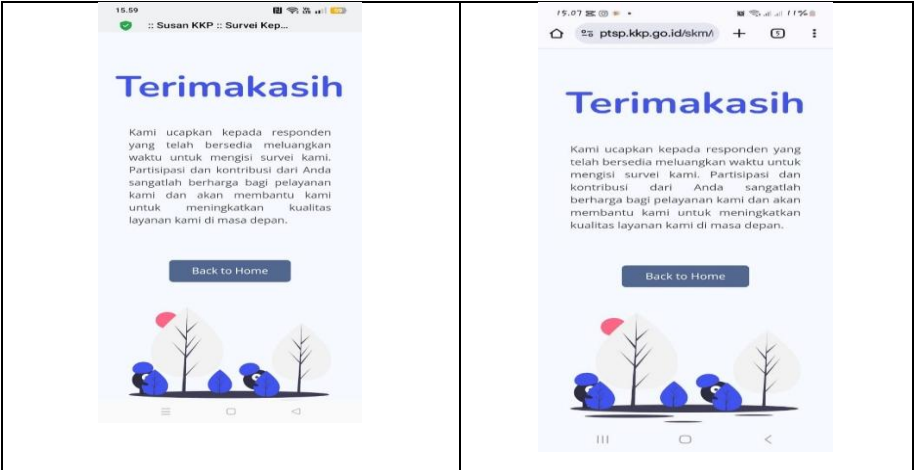
TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)														
STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MAMUJU														
PERIODE TRIWULAN III 2025														
NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Laki-laki	46-60	S1	wirusaha	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Laki-laki	46-60	S1	wirusaha	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
3	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	D3	swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	S1	pelajar	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
5	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	Laki-laki	25-45	S1	swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Laki-laki	25-45	SMA	Pelaku Usaha KKP	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Perempuan	25-45	S1	pns	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
8	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	Perempuan	25-45	D3	swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						31	28	31	29	30	31	29	29	30
RATA-RATA PER-UNSUR						3,88	3,50	3,88	3,63	3,75	3,88	3,63	3,63	3,75
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0,43	0,39	0,43	0,40	0,42	0,43	0,40	0,40	0,42
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						93,06								
													SANGAT BAIK	
													95,02	

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	50,00%
		Perempuan	4	50,00%
2	Usia	Dibawah 25	0	0,00%
		25-45	6	75,00%
		46-60	2	25,00%
		>60	0	0,00%
3	Pendidikan	SD	0	0,00%
		SMP	0	0,00%
		SMA	1	12,50%
		D3	2	25,00%
		S1	5	62,50%
		S2	0	0,00%
		S3	0	0,00%
4	Pekerjaan	ASN	1	12,50%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Pelaku Usaha KKP	1	12,50%
		Pegawai Swasta	3	37,50%
		Wirausaha Non KKP	2	25,00%
		pelajar	1	12,50%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0,00%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0,00%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0	0,00%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	3	37,50%
		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	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	4	50,00%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	1	12,50%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0,00%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0,00%

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	96,88	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	87,50	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	96,88	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	90,63	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	96,88	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90,63	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	90,63	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	93,75	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





KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

Ekonomi Biru Indonesia Mamuju

KKP 08

BADAN MUTU KKP MAMUJU

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan III Tahun 2025

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

93,06

SANGAT BAIK

Terima kasih atas penilaian yang telah anda berikan masukan anda sangat bermanfaat bagi kemajuan Badan Mutu KKP Mamuju agar terus memperbaiki dan terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

@bpmhkp.mamuju

Be-AHLAK

bpmhkp.mamuju

bpmhkp.mamuju Hai #SahabatBahari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2025 Badan Mutu KKP Mamuju memperoleh nilai 93,06 (Sangat Baik).

Terimakasih atas partisipasi Bapak/ Ibu dalam pengisian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat, Saran dan masukan Bapak/Ibu akan menjadi bahan evaluasi kami untuk memberi pelayanan lebih baik.

#BPPMHKP #PanganBiru #2025KKPRiseTogether
#EkonomiBiruUntukIndonesiaEmas #KKPGOID
#SaktiWahyuTrenggono

5 ming

Disukai oleh tharyoddang dan 12 lainnya

7 Oktober

Tambahkan komentar...

facebook.com/profile.php?id=100011656449306

Cari di Facebook

Bpmhkp Sulbar

Teman

1.061 (247 teman bersama)

Lihat semua teman

 Badan Mutu KKP 33 teman bersama	 Iqbal Muhi Haid 273 teman bersama	 Saniwa 81 teman bersama
 Muhammad Majid 23 teman bersama	 Adi Koe 105 teman bersama	 Rahmat Rahmat 107 teman bersama
 Lusmi Muli 44 teman bersama	 Si Wahyuni 2 teman bersama	 Rahmana Chollet 7 teman bersama

https://www.facebook.com

an - Nien - Piliat Nien > Cookie - Lainnya

Muhammad Dusi Hafid dan 2 lainnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan II Tahun 2025**



**Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu
dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju
Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan
Tahun 2025**

BAB I PENDAHULUAN

1. 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mamuju periode triwulan III tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	88,89	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,67	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	88,89	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	86,11	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,11	B	Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	91,67	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	88,89	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	88,89	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	91,67	A	Sangat Baik

	Jenis Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,88	3,50	3,88	3,63	3,75	3,88	3,63	3,63	3,75
Kategori	A	A	A	B	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,06				SANGAT BAIK				

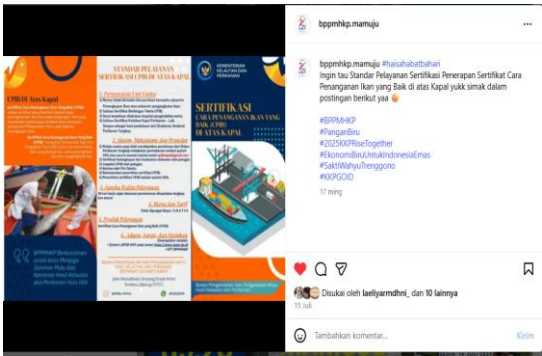
Berdasarkan data di atas, secara umum dapat dilihat bahwa mutu pelayanan yang diperoleh pada Triwulan II sudah sangat baik, akan tetapi masih diperlukan perbaikan secara terus menerus agar nilai yang diperoleh dapat dipertahankan bahkan dapat ditingkatkan. Untuk nilai perunsur pelayanan dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut jika dibandingkan dengan unsur lainnya. 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.	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian			Penanggung Jawab
			Juli	Agst	Sept	
1	(U4) Biaya/Tarif	Membuat Infografis/ Leaflet/ Brosur/Poster terkait Biaya/Tarif yang berlaku di Badan Mutu KKP (BPPMHKP) yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung di ruang pelayanan		√		Tim Humas
2	(U5) Produk spesifikasi jenis pelayanan	Membuat Infografis/Leaflet/ Brosur/ Poster terkait produk/ spesifikasi jenis layanan yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung diruang pelayanan serta dimungkinkn untuk melakukan Dialog Interaktif.	√			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 Ditindak lanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1.	Membuat Infografis/ Leaflet/ Brosur/Poster terkait Biaya/Tarif yang berlaku di Badan Mutu KKP (BPPMHKP) yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung di ruang pelayanan	Sudah	Membuat Infografis/ Leaflet/ Brosur/Poster terkait Biaya/Tarif yang berlaku di Badan Mutu KKP (BPPMHKP) yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung di ruang pelayanan sebagai bahan bacaan pengguna jasa layanan ketika hadir dikantor.		Lokasi UPT yang berada dipusat kota mamuju akan tetapi pelaku usaha tersebar diseluruh wilayah sulawesi barat menjadi tantangan tersendiri untuk senantiasa memberikan informasi melalui segala bentuk media sosialisasi.
2.	Membuat Infografis/ Leaflet/ Brosur/ Poster terkait produk/ spesifikasi jenis layanan yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung diruang pelayanan serta dimungkinkn untuk melakukan Dialog Interaktif.	Sudah	Membuat Leaflet/ Brosur/ Poster terkait 9 produk/ spesifikasi jenis layanan yang disampaikan Secara langsung di ruang pelayanan sebagai bahan bacaan pengguna jasa layanan ketika hadir dikantor serta diposting melalui kanal media sosial UPT		- Untuk layanan setifikasi Ekspor, Frekuensi pelayanan kepada pelaku usaha yang masih sangat jarang karena jumlah UPI yang melakukan kegiatan ekspor hanya 1 UPI - Pengguna Jasa bidang produksi primer banyak akan tetapi

pemahaman dan kemampuan untuk mengakses layanan OSS yang menjadi persyaratan sangat minim.

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mamuju telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut 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 Persyaratan Layanan, mekanisme dan prosedur yang terkait dengan produk pelayanan kepada masyarakat umum.	Pemberitahuan melalui Media sosial Stasiun KIPM Mamuju terkait Persyaratan Layanan, mekanisme dan prosedur yang terkait dengan produk pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa dan instansi terkait



Mamuju, Oktober 2025

Kepala

Darwis, S.Pi. MP.

NIP. 19680101 199903 1006