



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

EKONOMI BIRU UNTUK  
INDONESIA MAJU

KKP 2025 panganbiru 08

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025

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



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiratNya yang telah melimpahkan rahmatNya, sehingga Laporan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2024 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, April 2025

Kepala Stasiun KIPM Mamuju

Darwis, S.Pi, M.P

## DAFTAR ISI

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                               | <b>1</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                   | <b>2</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                                  |           |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                  | 3         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 4         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                               | 4         |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>                                        |           |
| 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         |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>                                  |           |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....                                            | 8         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 9         |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</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 KESIMPULAN.....</b>                                              | <b>13</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                           |           |
| 1. Format Kuisisioner Online .....                                        | 14        |
| 2. Hasil Pengolahan Data SKM .....                                        | 15        |
| 3. Dokumentasi SKM.....                                                   | 16        |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....                | 17        |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/87> 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 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan secara konsisten terhadap pelaku usaha yang mendapatkan layanan di Stasiun KIPM Mamuju.

### **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 IV tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2024 adalah sebanyak 11 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 14 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                                                                                                                                                   | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-laki                                                                                                                                                                                   | 4      | 29%        |
|    |               | Perempuan                                                                                                                                                                                   | 10     | 71%        |
|    |               |                                                                                                                                                                                             |        |            |
| 2  | Usia          | Dibawah 25                                                                                                                                                                                  | 0      | 0%         |
|    |               | 25-45                                                                                                                                                                                       | 12     | 86%        |
|    |               | 46-60                                                                                                                                                                                       | 2      | 14%        |
|    |               | >60                                                                                                                                                                                         | 0      | 0%         |
|    |               |                                                                                                                                                                                             |        |            |
| 3  | Pendidikan    | SD                                                                                                                                                                                          | 0      | 0%         |
|    |               | SMP                                                                                                                                                                                         | 0      | 0%         |
|    |               | SMA                                                                                                                                                                                         | 4      | 29%        |
|    |               | D3                                                                                                                                                                                          | 2      | 14%        |
|    |               | S1                                                                                                                                                                                          | 7      | 50%        |
|    |               | S2                                                                                                                                                                                          | 1      | 7%         |
|    |               | S3                                                                                                                                                                                          | 0      | 0%         |
|    |               |                                                                                                                                                                                             |        |            |
| 4  | Pekerjaan     | ASN                                                                                                                                                                                         | 9      | 64%        |
|    |               | TNI/POLRI                                                                                                                                                                                   | 0      | 0%         |
|    |               | Pelaku Usaha KKP                                                                                                                                                                            | 5      | 36%        |
|    |               | Pegawai Swasta                                                                                                                                                                              | 0      | 0%         |
|    |               | Wirausaha Non KKP                                                                                                                                                                           | 0      | 0%         |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa                                                                                                                                                                           | 0      | 0%         |
| 5  | Jenis Layanan | Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan                                                                                               | 0      | 0%         |
|    |               | Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif                                                                                                                                      | 0      | 0%         |
|    |               | Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air                                                                                         | 2      | 14%        |
|    |               | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)                                                                                | 6      | 43%        |
|    |               | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor) | 1      | 7%         |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan                                                                                                                                                  | 2      | 14%        |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan                                                                                                                                             | 0      | 0%         |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik                                                                                                                                        | 0      | 0%         |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik                                                                                                                                        | 3      | 21%        |

|  |                                                           |   |    |
|--|-----------------------------------------------------------|---|----|
|  | 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% |

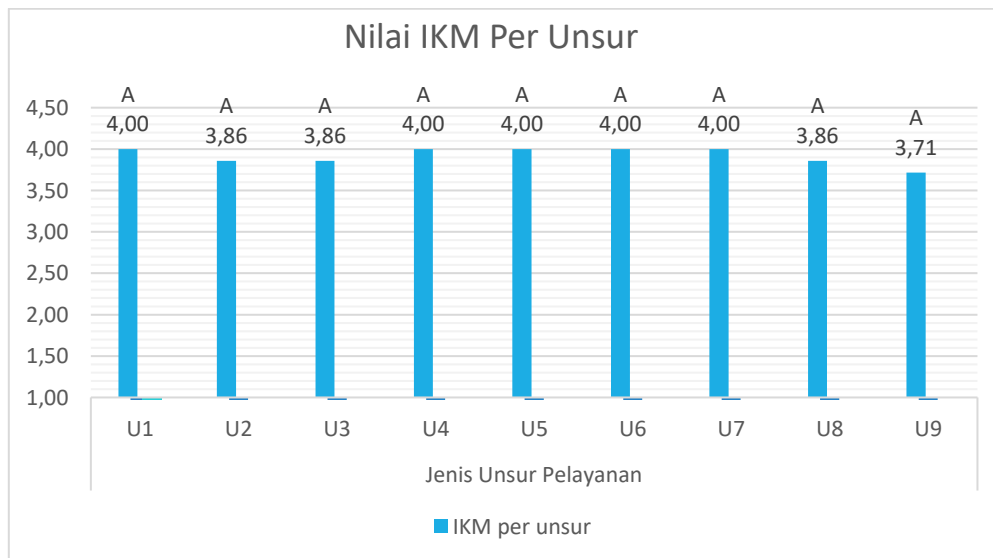
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

|                         | U1                                | U2          | U3          | U4          | U5          | U6          | U7          | U8          | U9          |
|-------------------------|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>IKM per unsur</b>    | <b>3,79</b>                       | <b>3,50</b> | <b>3,50</b> | <b>3,57</b> | <b>3,57</b> | <b>3,57</b> | <b>3,50</b> | <b>3,57</b> | <b>3,64</b> |
| <b>Kategori</b>         | <b>A</b>                          | <b>A</b>    | <b>A</b>    | <b>A</b>    | <b>B</b>    | <b>A</b>    | <b>A</b>    | <b>A</b>    | <b>B</b>    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>89.48 (A atau Sangat Baik)</b> |             |             |             |             |             |             |             |             |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (U3) Waktu Penyelesaian dan (U7) Perilaku Pelaksana dimana semuanya memperoleh nilai 3,50.
2. Sedangkan 2 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur (U1) Persyaratan mendapatkan nilai 3,79 dan selanjutnya (U9) Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,64.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
  - “Lebih di permudah lagi dalam kepengurusan sertifikat pelayanan pengolahan dan HACCP”.
  - “Lebih ditingkatkan hubungan dengan dinas daerah kabupaten”.

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

- Sistem, Mekanisme dan Prosedur perlu disosialisasikan ulang sesuai dengan Tugas dan Fungsi terbaru organisasi dimana Produk spesifikasi jenis layanan perlu disosialisasikan beserta prosedur dan kelengkapan dokumen yang harus disiapkan selama proses penerimaan pelayanan.
- Waktu Penyelesaian perlu ditingkatkan dengan melakukan supervisi kepada petugas dalam melakukan proses pelayanan khususnya dalam penginputan data sertifikasi yang menjadi produk layanan yang diberikan kepada pengguna jasa.
- Perilaku pelaksana perlu ditingkatkan melalui 3 S dan pemberian informasi yang lebih jelas

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

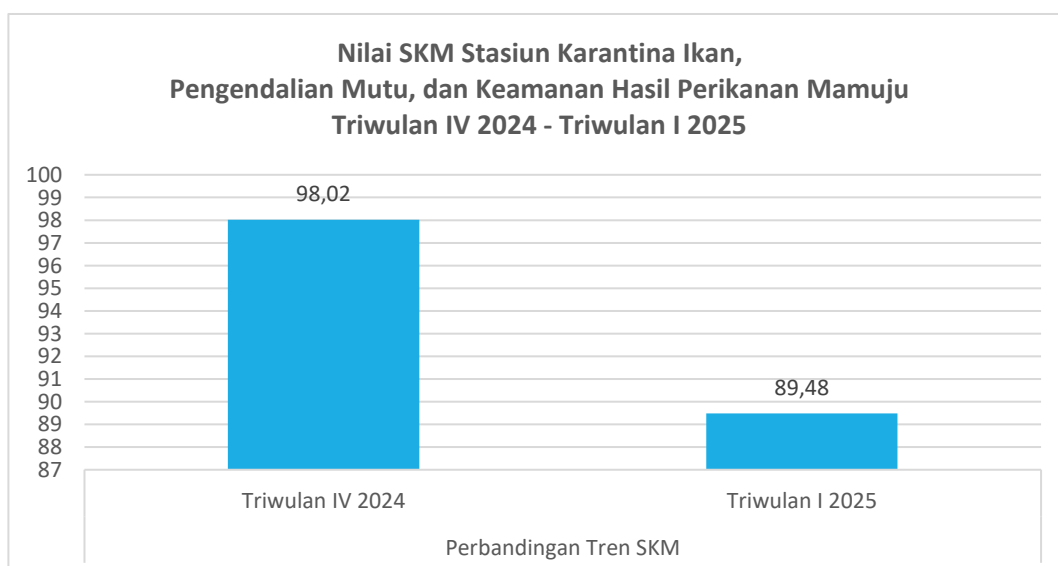
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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     |
|-----|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|------|----------------------|
|     |                                     |                                                                                                                                                                                               | April              | Mei | Juni |                      |
| 1   | (U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Membuat Infografis/Leaflet/ Brosur/ Poster terkait produk/ spesifikasi jenis layanan yang disampaikan melalui Media Sosial dan Secara langsung di ruang pelayanan                             |                    | √   |      | Tim Humas            |
| 2   | (U3) Waktu Penyelesaian             | Mengikutsertakan operator dan petugas pelayanan dalam bimbingan teknis/pelatihan terkait aplikasi SIAPMUTU secara online/daring maupun dengan supervisi penggunaan aplikasi diruang pelayanan |                    | √   |      | Tim Pelayanan Publik |
| 3   | (U7) Perilaku Pelaksana             | Melakukan asistensi dan supervisi kepada petugas pelayanan terkait Perilaku Petugas pelayanan selama melakukan pelayanan kepada pelaku usaha/pengguna jasa layanan                            |                    | √   |      | 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 Mamuju dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan yang sangat signifikan sebesar 8,54 poin kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025 pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju akan tetapi pada kondisi ini masih dalam kategori pelayanan “BAIK”.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.37. Kemudian nilai SKM Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mamuju sedikit menurun (0.02 poin) kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya, Perilaku Pelaksana, Sarpras dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan dan Waktu Penyelesaian.



Mamuju, April 2025  
**Kepala SKIPM Mamuju**

DARWIS, S.Pi. M.P.  
NIP. 19680101 199903 1006

## LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Online

Data Layanan

Rilis 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 pengeluharan dari wilayah negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)

☒ Jasa pengujian nama 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 Pemberihan 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/Pemempuan

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

☐ TNU/POLRI

☐ Wiraswasta Non KOP

☐ Pelaku Usaha IKOP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
*(Apakah Anda telah memahami jenis-jenis: Bapal, memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang tersedia di unit kerja BPRM)*

☐ 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 mengadu/tindak 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

Submit form

## 2. Hasil Pengolahan Data SKM

| TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)                        |                                                                                                                                                                                             |               |       |            |                  |                       |      |      |      |      |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|------------|------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MAMUJU |                                                                                                                                                                                             |               |       |            |                  |                       |      |      |      |      |      |      |      |
| PERIODE TRIWULAN I 2025                                                        |                                                                                                                                                                                             |               |       |            |                  |                       |      |      |      |      |      |      |      |
| NO                                                                             | JENIS LAYANAN                                                                                                                                                                               | JENIS KELAMIN | USIA  | PENDIDIKAN | PEKERJAAN        | NILAI UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                             |               |       |            |                  | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   |
| 1                                                                              | Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air                                                                                         | P             | 25-45 | S1         | asn              | 4,00                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 2                                                                              | Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air                                                                                         | P             | 25-45 | S2         | asn              | 4,00                  | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 |
| 3                                                                              | Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik                                                                                                                                        | L             | 25-45 | S1         | asn              | 3,00                  | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 4                                                                              | Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik                                                                                                                                        | L             | 25-45 | S1         | asn              | 4,00                  | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 5                                                                              | Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik                                                                                                                                        | L             | 25-45 | S1         | asn              | 4,00                  | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 6                                                                              | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan                                                                                                                                                  | P             | 25-45 | S1         | asn              | 4,00                  | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 7                                                                              | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan                                                                                                                                                  | P             | 25-45 | SMA        | asn              | 4,00                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 8                                                                              | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengelaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport) | L             | 46-60 | SMA        | Pelaku Usaha KKP | 3,00                  | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 9                                                                              | Penjaminan Penerimaan Program Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)                                                                               | P             | 25-45 | S1         | Pelaku Usaha KKP | 4,00                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 10                                                                             | Penjaminan Penerimaan Program Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)                                                                               | P             | 25-45 | D3         | Pelaku Usaha KKP | 4,00                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 11                                                                             | Penjaminan Penerimaan Program Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)                                                                               | P             | 46-60 | SMA        | asn              | 3,00                  | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 12                                                                             | Penjaminan Penerimaan Program Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)                                                                               | P             | 25-45 | S1         | Pelaku Usaha KKP | 4,00                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 13                                                                             | Penjaminan Penerimaan Program Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)                                                                               | P             | 25-45 | D3         | Pelaku Usaha KKP | 4,00                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 14                                                                             | Penjaminan Penerimaan Program Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)                                                                               | P             | 25-45 | SMA        | asn              | 4,00                  | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| JUMLAH NILAI PER-UNSUR                                                         |                                                                                                                                                                                             |               |       |            |                  | 53                    | 49   | 49   | 50   | 50   | 50   | 49   | 51   |
| RATA-RATA PER-UNSUR                                                            |                                                                                                                                                                                             |               |       |            |                  | 3,79                  | 3,50 | 3,50 | 3,57 | 3,57 | 3,50 | 3,57 | 3,57 |
| NILAI INDEKS PER-UNSUR                                                         |                                                                                                                                                                                             |               |       |            |                  | 88                    | 88   | 88   | 88   | 88   | 88   | 88   | 88   |
| NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                               |                                                                                                                                                                                             |               |       |            |                  | 89,48                 |      |      |      |      |      |      |      |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                             |               |       |            |                  | SANGAT BAIK           |      |      |      |      |      |      |      |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                             |               |       |            |                  | 86,30                 |      |      |      |      |      |      |      |

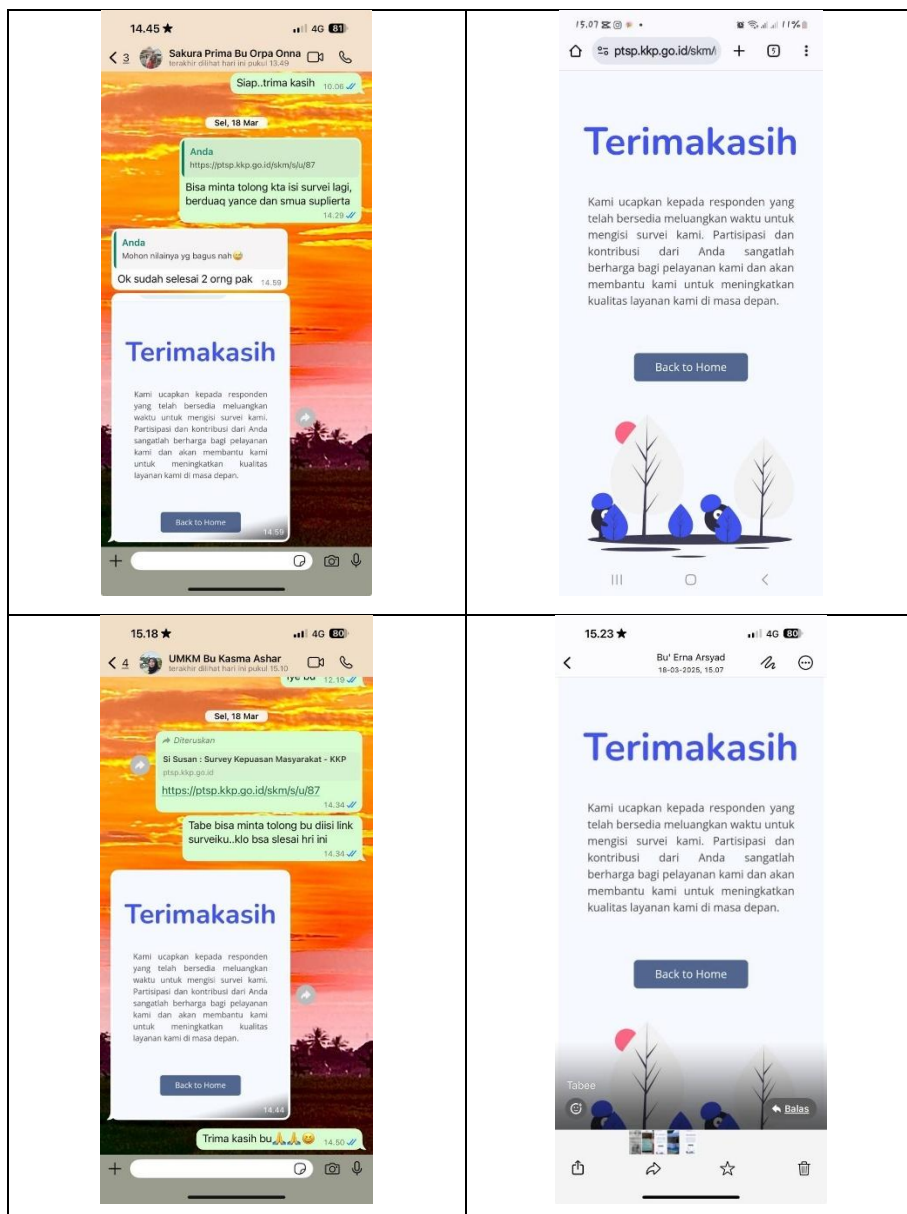
| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                                                                                                                                                   | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-laki                                                                                                                                                                                   | 4      | 23%        |
|    |               | Perempuan                                                                                                                                                                                   | 10     | 71%        |
| 2  | Usia          | Dibawah 25                                                                                                                                                                                  | 0      | 0%         |
|    |               | 25-45                                                                                                                                                                                       | 12     | 86%        |
|    |               | 46-60                                                                                                                                                                                       | 2      | 14%        |
|    |               | >60                                                                                                                                                                                         | 0      | 0%         |
|    |               |                                                                                                                                                                                             |        |            |
| 3  | Pendidikan    | SD                                                                                                                                                                                          | 0      | 0%         |
|    |               | SMP                                                                                                                                                                                         | 0      | 0%         |
|    |               | SMA                                                                                                                                                                                         | 4      | 23%        |
|    |               | D3                                                                                                                                                                                          | 2      | 14%        |
|    |               | S1                                                                                                                                                                                          | 7      | 50%        |
|    |               | S2                                                                                                                                                                                          | 1      | 7%         |
|    |               | S3                                                                                                                                                                                          | 0      | 0%         |
|    |               |                                                                                                                                                                                             |        |            |
| 4  | Pekerjaan     | ASN                                                                                                                                                                                         | 9      | 64%        |
|    |               | TNI/POLRI                                                                                                                                                                                   | 0      | 0%         |
|    |               | Pelaku Usaha KKP                                                                                                                                                                            | 5      | 36%        |
|    |               | Pegawai Swasta                                                                                                                                                                              | 0      | 0%         |
|    |               | Wirasaha Non KKP                                                                                                                                                                            | 0      | 0%         |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa                                                                                                                                                                           | 0      | 0%         |
| 5  | Jenis Layanan | Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan                                                                                               | 0      | 0%         |
|    |               | Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif                                                                                                                                      | 0      | 0%         |
|    |               | Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air                                                                                         | 2      | 14%        |
|    |               | Penjaminan Penerimaan Program Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)                                                                               | 6      | 43%        |
|    |               | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengelaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport) | 1      | 7%         |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan                                                                                                                                                  | 2      | 14%        |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Penerimaan Distribusi Ikan                                                                                                                                            | 0      | 0%         |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik                                                                                                                                        | 0      | 0%         |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik                                                                                                                                        | 3      | 21%        |
|    |               | 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%         |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | AKTUAL MASYARAKAT |      |             |
|----|-----------------------------------------|-------------------|------|-------------|
|    |                                         | INDEKS KONVERSI   | MUTU | KINERJA     |
| U1 | Persyaratan                             | 94,64             | A    | Sangat Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 87,50             | B    | Baik        |
| U3 | Waktu Penyelesaian                      | 87,50             | B    | Baik        |
| U4 | Biaya/Tarif                             | 89,29             | A    | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 89,29             | A    | Sangat Baik |
| U6 | Kompetensi Pelayanan                    | 89,29             | A    | Sangat Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana                      | 87,50             | B    | Baik        |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 89,29             | A    | Sangat Baik |
| U9 | Sarana dan Prasarana                    | 91,07             | A    | Sangat Baik |

| NO | NILAI INTERVAL  | NILAI INTERVAL KONVERSI | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----|-----------------|-------------------------|----------------|------------------------|
| 1  | 1,0000 - 2,5996 | 25,00 – 64,99           | D              | Tidak baik             |
| 2  | 2,6000 - 3,0640 | 65,00 – 76,60           | C              | Kurang baik            |
| 3  | 3,0644 - 3,5320 | 76,61 – 88,30           | B              | Baik                   |
| 4  | 3,5324 - 4,0000 | 88,31 – 100,00          | A              | Sangat baik            |

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



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

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei  
Kepuasan Masyarakat  
Periode Triwulan IV Tahun 2024**



**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 IV tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024**

| No. | Unsur Pelayanan                         | NRR  | SKM | Mutu Layanan |
|-----|-----------------------------------------|------|-----|--------------|
| 1   | Persyaratan                             | 4,00 | A   | Sangat Baik  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 3,86 | A   | Sangat Baik  |
| 3   | Waktu Penyelesaian                      | 3,86 | A   | Sangat Baik  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | 4,00 | A   | Sangat Baik  |
| 5   | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 4,00 | A   | Sangat Baik  |
| 6   | Kompetensi Pelayanan                    | 4,00 | A   | Sangat Baik  |
| 7   | Perilaku Pelaksana                      | 4,00 | A   | Sangat Baik  |
| 8   | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 3,86 | A   | Sangat Baik  |
| 9   | Sarana dan Prasarana                    | 3,71 | A   | Sangat Baik  |

Berdasarkan data di atas, secara umum dapat dilihat bahwa mutu pelayanan yang diperoleh pada semester 4 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 | Prioritas Unsur                | Program / Kegiatan                                                                                                           | Waktu (Triwulan I 2025) |          |       | Penanggung Jawab     |
|----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|-------|----------------------|
|    |                                |                                                                                                                              | Januari                 | Februari | Maret |                      |
| 1  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Sosialisasi tentang Mekanisme dan Prosedur secara aktif melalui berbagai media publikasi                                     |                         | √        |       | Tim Pelayanan Publik |
| 2  | Waktu Penyelesaian             | Internalisasi pelayanan publik kepada petugas pelayanan                                                                      |                         | √        |       | Tim Pelayanan Publik |
| 3. | Sarana dan Prasarana           | Melakukan perbaikan terhadap sarana layanan berupa sarana fotocopy dan fasilitas internet/wifi yang stabil dan dapat diakses |                         | √        |       | Tim Pelayanan Publik |

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                                    | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)               | Dokumentasi Kegiatan                                                                 | Tantangan / Hambatan                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Sosialisasi tentang Mekanisme dan Prosedur secara aktif melalui berbagai media publikasi | Sudah                                          | Publikasi SOP dan Mekanisme pelayanan dimedia sosial UPP |  | Jaringan internet terkadang kurang baik dan menghambat kegiatan sosialisasi |

|    |                                                                                                                                |       |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                          |                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Internalisasi pelayanan publik kepada petugas pelayanan                                                                        | Sudah | Melaksanakan internalisasi pelayanan publik kepada petugas pelayanan dan seluruh pegawai Stasiun KIPM Mamuju      |                                                                                       | -                                                                                                            |
| 3. | Melakukan perbaikan terhadap sarana layanan berupa sarana fasilitas internet/wifi yang stabil dan dapat diakses dengan lancar. | Sudah | Komunikasi dengan provider terkait perbaikan instalasi jaringan dan upaya perpanjangan kontrak sambungan internet |   | Jaringan Internet disulawesi barat terkadang mengalami kendala error/terputus secara tiba-tiba dari provider |

## 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 RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

| No | RTL                                                                                                | Strategi Penyelesaian                                                                   | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab     | Stakeholder Terkait                |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------------------|
| 1  | Sosialisasi Standar pelayanan publik, mekanisme dan prosedur yang terkait dengan produk pelayanan. | Pemberitahuan melalui Media sosial Stasiun KIPM Mamuju terkait Standar pelayanan publik | <3 bulan                  | Tim pelayanan publik | Pengguna jasa dan instansi terkait |



Mamuju, April 2025  
Kepala SKIPM Mamuju

DARWIS, S.Pi. M.P.  
NIP. 19680101 199903 1006