



LAPORAN

MONITORING EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I

2026



**BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN**

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

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



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan petunjuk-Nya sehingga Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan Pada Triwulan I Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan Tahun 2026 dapat diselesaikan.

Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan ini dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/ pelanggan Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat/ pelanggan Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan. Diharapkan laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan, peningkatan dan pengambilan kebijakan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan di masa yang akan datang, khususnya dilingkup Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan.

Kami sadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat kami harapkan guna perbaikan-perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan Triwulan I Tahun 2026 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan.

Balikpapan, 06 April 2026

Kepala Balai Pengendalian dan
Pengawasan Mutu Keamanan Hasil
Perikanan Balikpapan



Eko Sulystianto

NIP. 197002111997031003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15

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 Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan 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 Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan.

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 Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/22> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2025 adalah sebanyak 125 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 92 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 57 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	24	42%
		Perempuan	33	58%
2	Usia	<25	11	19%
		25-45	31	54%
		46-60	15	26%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	34	60%
		D3	0	0%
		S1	23	40%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	1%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	1	2%
		Pegawai Swasta	55	96%
		Wirausaha Non KKP	1	2%
		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%

		Laporan hasil uji mutu produk perikanan	3	5%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	0	0%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	54	95%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

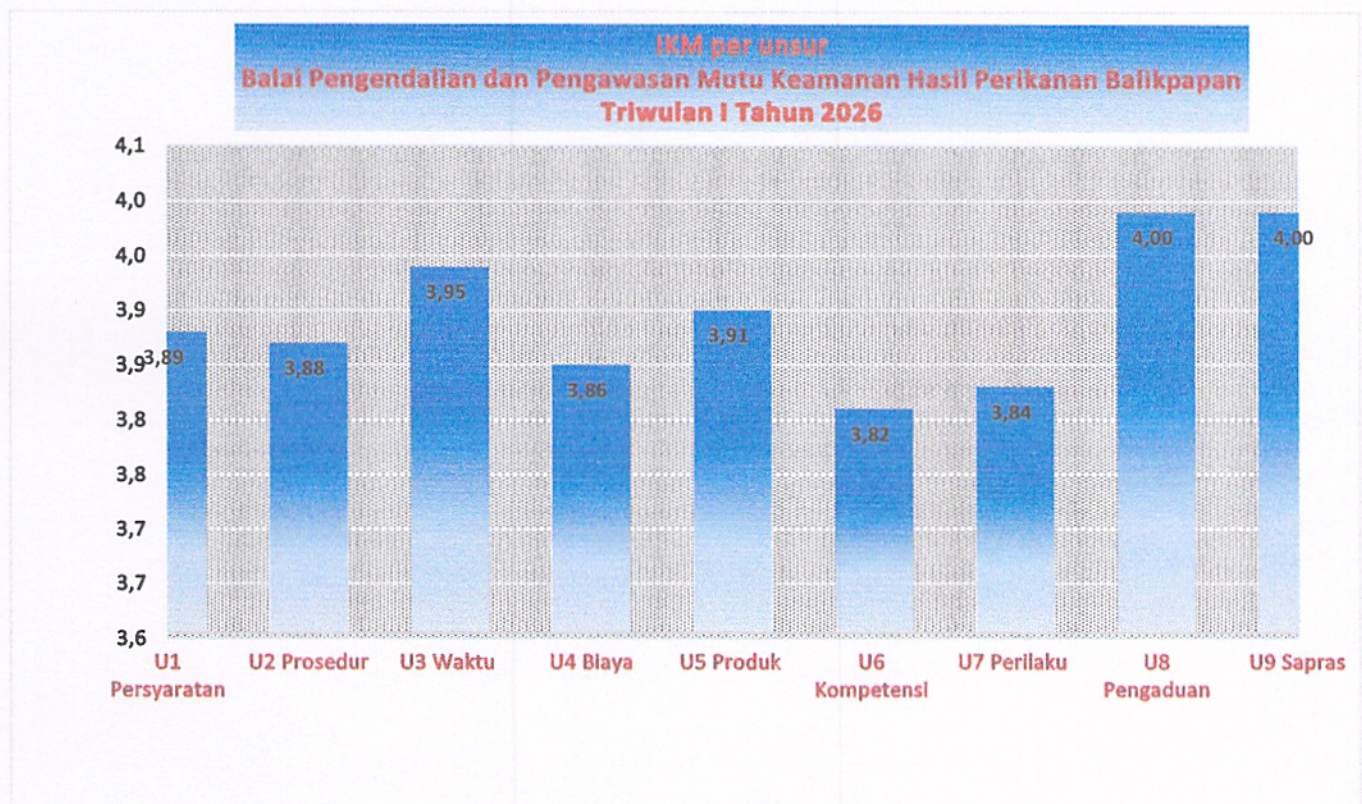
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,89	3,88	3,95	3,86	3,91	3,82	3,84	4,0	4,0
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97,66 (A atau 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. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,86. Selanjutnya Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,84 adalah nilai terendah kedua dan Biaya dan Tarif yang mendapatkan nilai 3,86 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00 dan selanjutnya Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai yaitu 3,90.

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 :

- Terus ditingkatkan penggunaan aplikasi HC Siap Mutu
- Terus ditingkatkan layanan aplikasinya

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

- Adaptasi terhadap sistem/aplikasi baru, sehingga perlu optimalisasi pemanfaatan dan pengembangan aplikasi layanan digital
- Terdapat kecenderungan pelayanan yang bersifat administratif
- Sosialisasi terkait tarif dan biaya belum optimal.
- Masih terdapat pengguna yang belum memahami cara penggunaan aplikasi dan pengguna layanan mengharapkan aplikasi layanan yang lebih cepat, stabil, dan mudah diakses

4.2 Rencana Tindak Lanjut

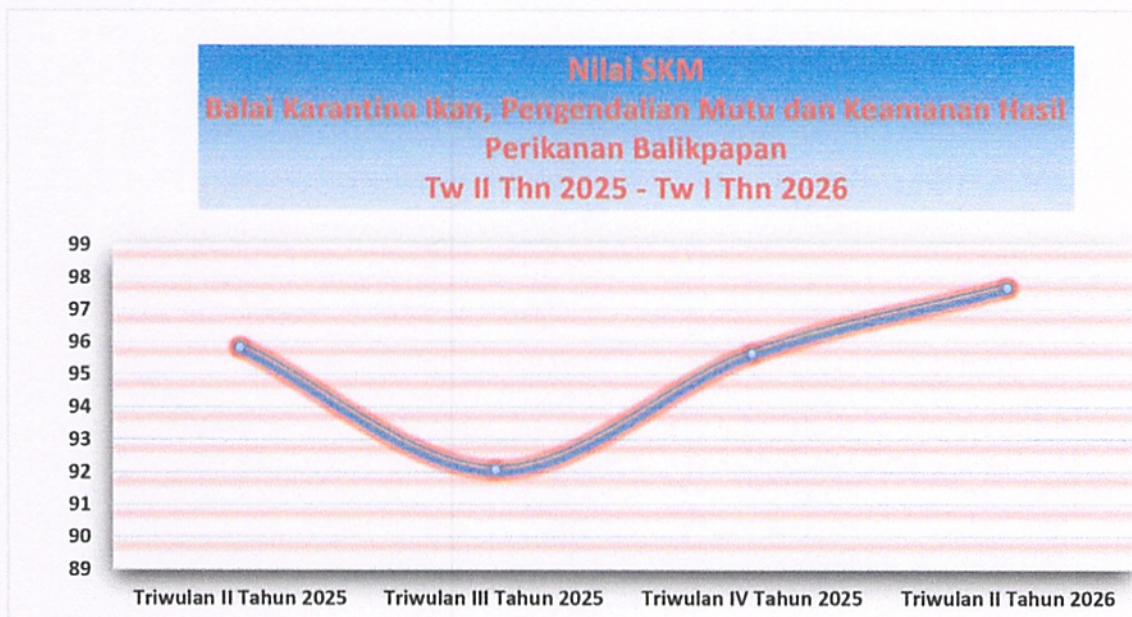
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui monitoring dan evaluasi serta rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan pada bulan April sampai dengan Juni 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek kurang dari 12 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu (Triwulan I Tahun 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1.	Kompetensi Pelaksana	1. Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU) 2. Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
2.	Perilaku Pelaksana	1. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS 2. Melakukan asistensi penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
3.	Biaya dan Tarif	1. Membuat Infografis biaya/tarif Layanan sesuai dengan 2. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait biaya/tarif pelayanan	√			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 Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel grafik kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Triwulan II Tahun 2025 sampai dengan Triwulan I Tahun 2026, diketahui bahwa capaian kinerja menunjukkan pola fluktuatif. Pada Triwulan III tahun 2025 terjadi penurunan kinerja dibandingkan Triwulan II. Namun demikian, pada periode berikutnya yaitu triwulan IV tahun 2025 dan triwulan I tahun 2026 menunjukkan peningkatan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik telah dilakukan, namun belum berjalan secara optimal dan konsisten. Oleh karena itu, diperlukan langkah evaluasi dan penguatan berkelanjutan terhadap perencanaan, pelaksanaan, serta pengendalian kinerja agar capaian kinerja pelayanan publik dapat meningkat secara stabil dan berkesinambungan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,66.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Biaya dan Tarif.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan serta Sarana dan Prasarana, dan unsur selanjutnya adalah Waktu Penyelesaian.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

2. Hasil Pengolahan Data SKM

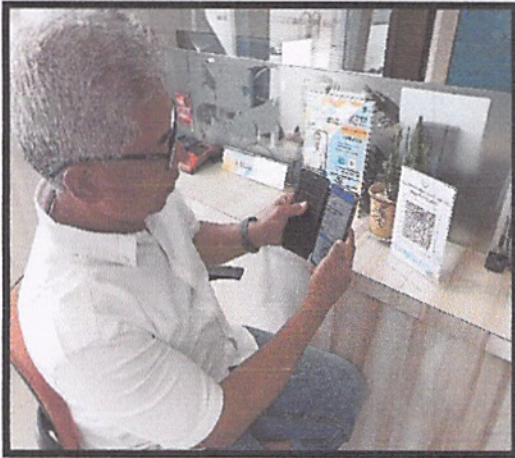
TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)																		
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BALIKPAPAN																		
PERIODE TRIWULAN I 2026																		
No	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	JUR PER JENIS LAYANAN		
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8					
1	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00	97,58		
2	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SI	musir	3	3	4	3	3	3	3	4	Aplikasi sistem layanan untuk SMKHP tetap dan terus ditingkatkan	98,71			
3	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00			
4	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00			
5	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SI	musir	4	3	4	3	3	3	3	4	Tetap dan ditingkatkan untuk aplikasi sistem layanan SMKHP	99,29			
6	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
8	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SI	musir	3	3	3	3	3	3	3	4	Aplikasi sistem layanan khususnya SMKHP tetap dan ditingkatkan lagi	77,76			
9	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
10	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
11	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan kualitas pelayanan dengan baik	99,67			
12	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT BAIK	100,00			
13	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SI	musir	3	3	4	3	3	3	3	4	Tetap ditingkatkan penggunaan aplikasi HC Siap Mutu	99,56			
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT BAIK PELAYANANNYA	100,00			
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu Menjad yang Terbaik	100,00			
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat memuaskan	100,00			
19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00			
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00			
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00			
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SI	musir	3	3	3	3	3	3	3	4	Ditingkatkan terus aplikasinya	99,56			
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00			
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00			
29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik ramah cepat	100,00			
30	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik ramah cepat	100,00			
31	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
32	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik ramah cepat	100,00			
33	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik ramah cepat	100,00			
34	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00			
35	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00			
36	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00			
37	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
38	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
39	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
40	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
41	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
42	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
43	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap tidak ada	100,00			
44	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SI	musir	3	3	4	3	3	3	3	4	Tetap dan ditingkatkan terus layanan aplikasi HC Siap Mutu	99,33			
45	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	46-60	SI	musir	3	3	3	3	3	3	3	4	Tetap ditingkatkan layanan aplikasinya	99,56			
46	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUKASKAN	100,00			
47	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan makin baik	100,00			
48	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik ramah cepat	100,00			
49	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik ramah cepat	100,00			
50	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	BAIK, RAMAH, CEPAT	100,00			
51	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan semakin baik	100,00			
52	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan semakin baik	100,00			
53	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	SDA	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan semakin baik	100,00			
54	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik ramah cepat	100,00			
55	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan yang terbaik	100,00			
56	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SI	musir	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap Berinovasi Tanpa Batas	100,00			
57	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SI	PJJYP	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetaplah Selalu ada support dan arahan, sehingga bisa lebih mudah dan lebih cepat menerima proses uji lab. Semoga bisa untuk lebih dan lebih baik tentang sertifikasi HACCP	99,22			
Jumlah nilai per unsur						272	221	225	228	223	228	228						
Rata-rata per unsur						3,89	3,68	3,95	3,80	3,91	3,82	3,84						
Nilai indeks per unsur						0,43	0,43	0,44	0,43	0,43	0,42	0,43						
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat						97,66												

NO KARAKTERISTI	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS
1 Jenis Kelamin	Laki-laki	24	42%
	Perempuan	33	58%
2 Usia	Dibawah 25	11	18%
	25-45	31	54%
	46-60	15	26%
	>60	0	0%
3 Pendidikan	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA	34	60%
	D3	0	0%
	S1	23	40%
	S2	0	0%
	S3	0	0%
4 Pekerjaan	ASN	0	0%
	TNI/Polri	0	0%
	Pelaku Usaha KKP	1	2%
	Pegawai Swasta	55	96%
	Wiraswasta Non KKP	1	2%
	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	3	5%
	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/HACCP)	0	0%
	Penjaminan Kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Eksport)	54	95%
	Penerbitan Sertifikat Kelulusan Pengolahan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
	Penerbitan Sertifikat Cara Pembastan 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	97,37	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	96,93	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	98,68	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	96,49	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,81	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	95,61	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	96,05	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	100,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	100,00	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



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Triwulan I Tahun 2026

Mutu Pelayanan :



Sangat Baik

Unsur Pelayanan :

1 **PERSYARATAN** 3,89

2 **SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR** 3,88

3 **WAKTU PENYELESAIAN** 3,95

4 **BIAYA / TARIF** 3,86

5 **PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN** 3,91

6 **KOMPETENSI PELAKSANA** 3,82

7 **PERILAKU PELAKSANA** 3,84

8 **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN** 4,0

9 **SARANA DAN PRASARANA** 4,0

Periode Survei : Januari s/d Maret 2026

Usia:

<25 : 11 Responden

25 - 45 : 31 Responden

46 - 60 : 15 Responden

>60 : 0 Responden

Jenis Kelamin :

Laki - laki : 24 Responden

Perempuan : 33 Responden

Pendidikan:

SD : 0 Responden

SMP : 0 Responden

SMA : 34 Responden

Diploma : 0 Responden

S1 : 23 Responden

S2 : 0 Responden

S3 : 0 Responden



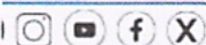
57 Responden



BPPMHKP BALIKPAPAN

Terima kasih atas penilaian yang telah diberikan, kritik dan saran yang sangat berharga bagi kemajuan unit kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kami"

**BADAN MUTU KKP
BALIKPAPAN**

 **BADAN MUTU KKP BALIKPAPAN**

YTES
bpmhkp balikpapan

ppid.kkp.go.id/upt/balai-ppmhkp-balikpapan/



**bar
me
bar
BerAK**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN BALIKPAPAN**

JALAN KOLONEL SYARIFUDDIN YONES RT.094 NO.10 BALIKPAPAN 76115

TELEPON (0542) 7581284

LAMAN www.kkp.go.id, SUREL bkipmbalikpapan@kkp.go.id

**SURAT TUGAS
KEPALA BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN BALIKPAPAN
NOMOR : B.12/BKIPM.BPN/KP.440/II/2026**

TENTANG

**PENUNJUKKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT/PELANGGAN
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN BALAI PPMHKP BALIKPAPAN
TAHUN 2026**

Menimbang : a. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh Balai PPMHKP Balikpapan kepada masyarakat dalam hal pelanggan/pengguna jasa, perlu dilakukan penilaian atas pendapat pelanggan/pengguna jasa terhadap pelayanan melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

b. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi/pelaporan terhadap penyelenggaraan pelayanan;

c. bahwa untuk melakukan survei tersebut perlu dibentuk tim pengelola untuk melaksanakan tugas tersebut yang ditetapkan dalam Surat Tugas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 Tentang Perikanan,

2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMBERI TUGAS

Menetapkan : Surat Tugas Kepala Balai PPMHKP Balikpapan Tentang Penunjukkan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai PPMHKP Balikpapan Tahun 2026.

PERTAMA : Menunjuk pegawai Balai PPMHKP Balikpapan yang namanya tercantum dibawah ini sebagai tim Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai PPMHKP Balikpapan Tahun 2026 dengan susunan:

Pembina/Pengarah	: Eko Sulystianto, S.Pi, M.Si
Ketua	: Winda Anggraini, S.St.Pi
Penanggung Jawab	: Drh. Frederica Ethis M
Sekretaris	: Novita, S.St.Pi
Anggota	: Heri Supriadi
	Frederik Sanda
	Zainal, S.Pi
	Moochamad Eko Y
	Nadia Rizki Oktaviani

KEDUA : Uraian Tugas Tim Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan pada Balai PPMHKP Balikpapan sebagai berikut:

- 1. Pembinaan/Pengarah : - Memberikan arahan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat agar dapat berjalan dengan baik.**
- 2. Ketua : - Membantu Penanggungjawab dalam mengkoordinasikan seluruh kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.**
- 3. Penanggung Jawab : - Melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan sistem yang ada.**

3. Sekretaris : - Mengumpulkan dan mengarsipkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- Melakukan kompilasi dan pengolahan data operasional dalam rangka penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Bertanggung jawab atas penyelesaian laporan Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Anggota : - Membantu pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Melaksanakan tugas lain yang dibebankan kepadanya oleh pengarah kegiatan maupun ketua.

KETIGA : Biaya pelaksanaan kegiatan tersebut dibebankan pada DIPA Balai PPMHKP Balikpapan Tahun Anggaran 2026, Nomor: SP DIPA-032 13.2.567610/2026 Tanggal 1 Desember 2025.

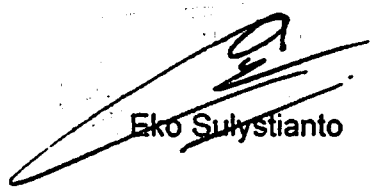
KEEMPAT : Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan dilakukan empat kali dalam setahun, yaitu pada bulan Maret, Juni, September dan Desember 2026.

KELIMA : Dalam melaksanakan tugas tim bertanggung jawab kepada Kepala Balai PPMHKP Balikpapan.

KEENAM : Surat Tugas ini berlaku pada sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan serta perbaikan seperlunya dikemudian hari apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Balikpapan, 2 Januari 2026
Kepala Balai PPMHKP Balikpapan,

Lembar Pengesahan	
Nama Jabatan	Paraf
Kasubbag Umum	


Eko Sulystianto

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan IV Tahun 2025



Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Balikpapan

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Kelautan dan Perikanan

2026

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Balikpapan 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 Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Balikpapan periode triwulan IV tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat baik nilai 92,06 (sembiliah puluh dua koma nol enam) dengan kualitas mutu A pada berbagai unsur pelayanan, seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,8	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,8	A
3	Waktu Penyelesaian	3,9	A
4	Biaya/Tarif	3,8	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,8	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,7	A
7	Perilaku Pelaksana	3,8	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,8	A
9	Sarana dan Prasarana	3,8	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. 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 (tiga) unsur

dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

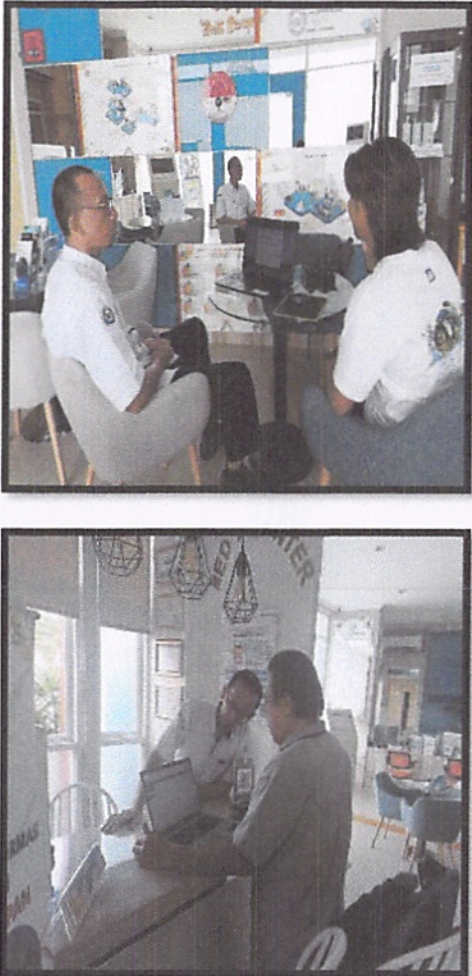
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

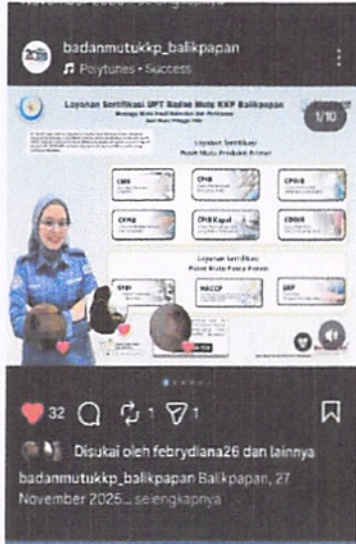
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan IV 2025)			Penanggung Jawab
			Okt	Nop	Des	
1.	U6 - Kompetensi Pelaksana	- Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb) - Melakukan refreshment pelatihan bagi petugas pelayanan (Inspektur Mutu dan Petugas Administrasi)	v			Tim Pelayanan Publik
2.	U7 - Perilaku Pelaksana	- Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS - Melakukan asistensi penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan	v			Tim Pelayanan Publik
3.	U2 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	v			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.	U6 Kompetensi Pelaksana Balai PPMHKP Balikpapan melakukan kegiatan Rapat internal dan refreshment pelatihan kepada petugas pelayanan (Inspektur Mutu dan Petugas Administrasi)	Sudah	Balai PPMHKP Balikpapan melakukan rapat internal dan refreshment tentang Pelayanan Prima melalui briefing pagi yang dilaksanakan setiap pagi di Kantor Balai PPMHKP Balikpapan. Petugas pelayanan mengikuti pelatihan teknis dengan tujuan meningkatkan kemampuan pelaksana dalam melaksanakan layanan sesuai standar operasional dan regulasi yaitu dengan mengikuti kegiatan pelatihan "TOT CPIB Kapal" secara daring. (laporan terlampir)	 	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2.	U7 - Perilaku Pelaksana Sosialisasi dan asistensi kepada pengguna layanan terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS.	Sudah	Balai PPMHKP Balikpapan melakukan asistensi kepada pengguna layanan terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS, secara langsung di ruang pelayanan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi secara tepat dan efektif.		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
----	--	-------	--	--	--

3.	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Balai PPMHKP Balikpapan melakukan Publikasi prosedur layanan melalui media cetak dan media elektronik dan	Sudah	Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak dan media elektronik dan sosialisasi kepada pengguna layanan secara langsung	    
----	--	-------	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil kelautan dan Perikanan Balikpapan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 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 rencana tindak lanjut antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1.	U6 Kompetensi Pelaksana Balai PPMHKP Balikpapan melakukan kegiatan Rapat internal dan refreshment pelatihan kepada petugas pelayanan (Inspektur Mutu dan Petugas Administrasi)	melakukan rapat internal dan refreshment tentang Pelayanan Prima melaui briefing pagi yang dilaksanakan setiap pagi di Kantor Balai PPMHKP Balikpapan dan petugas pelayanan (Inspektur Mutu dan Petugas Administrasi) mengikuti pelatihan teknis	< 3 bulan	Tim pelayanan publik	-----
2.	U7 Perilaku Pelaksana Sosialisasi dan asistensi kepada pengguna layanan terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS.	Balai PPMHKP Balikpapan melakukan asistensi kepada pengguna layanan terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS, secara langsung di ruang pelayanan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengguna dalam	< 3 bulan	Tim pelayanan publik	-----

3.	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Balai KIPM Balikpapan melakukan Publikasi prosedur layanan melalui media cetak dan media elektronik dan	mengoperasikan aplikasi secara tepat dan efektif. Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak dan media elektronik dan sosialisasi kepada pengguna layanan secara langsung	< 3 bulan	Tim pelayanan publik	-----
----	---	--	-----------	----------------------	-------

Balikpapan, 06 April 2026

Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan
Balikpapan



Eko Sulystianto, S.Pi, M.Si
NIP. 197002111997031003



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN BALIKPAPAN

JALAN KOLONEL SYARIFUDDIN YONES RT.41 NOMOR 10 BALIKPAPAN 76114

TELEPON (0542) 7581284

LAMAR www.kkp.go.id, SUREL bppmhkp.balikpapan@kkp.go.id

SURAT TUGAS

NOMOR B.251/BKIPM.BPN/KP.440/II/2026

Menimbang : Sehubungan dengan adanya Undangan *Training of Trainer* (ToT) Sertifikasi Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI) maka dipandang perlu memberi tugas nama sebagaimana tercantum dalam surat tugas ini untuk mengikuti kegiatan tersebut.

Dasar : Surat Kepala Pusat Pelatihan KP Nomor : B.297/BPPSDM.4/TU.330/II/2026 Tanggal 26 Februari 2026 Perihal Undangan *Training of Trainer* (ToT) Sertifikasi Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI).

MEMBERI TUGAS

Kepada : 1. Ir. Kadson Batubara M.Si / NIP. 19680404 199403 1 005
2. Amrul Hasani, S.Pi, M.Tr.Pi / NIP. 19830206 201001 1 015
3. Zainal, S.Pi / NIP. 19820131 201101 1 002
4. Heri Supriadi / 19800104 200312 1 005

Untuk : Mengikuti Kegiatan *Training of Trainer* (ToT) Sertifikasi Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI) pada tanggal 2-4 Maret 2026 secara *self learning* di e-Milea.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Balikpapan, 27 Februari 2026
Kepala Balai PPMHKP Balikpapan,

Eko Sulystianto

Untuk Perhatian :

Dilarang memberikan sesuatu atau janji yang dapat mengakibatkan KKN

LAPORAN KEGIATAN

WEBINAR TRAINING OF TRAINER (TOT) CPIB KAPAL

1. Pendahuluan

Dalam rangka meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di bidang jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan, khususnya pada penanganan ikan di atas kapal, telah dilaksanakan kegiatan Webinar Training of Trainer (TOT) Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB) Kapal. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai prinsip, standar, serta implementasi CPIB pada kapal penangkap ikan.

Melalui kegiatan ini diharapkan peserta mampu menjadi trainer atau fasilitator yang dapat menyampaikan materi CPIB kepada nelayan, awak kapal, dan pihak terkait lainnya sehingga penerapan penanganan ikan yang baik dapat dilakukan secara konsisten.

2. Tujuan Kegiatan

Tujuan mengikuti Webinar TOT CPIB Kapal antara lain:

1. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang prinsip CPIB pada kapal penangkap ikan.
 2. Memahami standar penanganan ikan yang baik sejak penangkapan hingga pembongkaran di pelabuhan.
 3. Meningkatkan kompetensi peserta sebagai trainer/fasilitator CPIB.
 4. Mendukung penerapan sistem jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan.
-

3. Waktu dan Tempat

- **Hari/Tanggal** : Senin – Rabu / 2-4 Maret 2026
 - **Waktu** : (08.00 – 16.00 WIB)
 - **Tempat** : Online melalui aplikasi meeting (Zoom)
 - **Penyelenggara** : (Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan / instansi terkait)
-

4. Materi Kegiatan

Beberapa materi yang disampaikan dalam kegiatan Webinar TOT CPIB Kapal antara lain:

- 1. Kebijakan dan Regulasi Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan**
 - 2. Prinsip Dasar Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)**
 - 3. Penerapan CPIB pada Kapal Penangkap Ikan**
 - 4. Sanitasi dan Higiene di Kapal Perikanan**
 - 5. Pengendalian Suhu dan Rantai Dingin (Cold Chain)**
 - 6. Teknik Penanganan Ikan yang Baik di Atas Kapal**
 - 7. Metode Pelatihan dan Teknik Penyampaian Materi sebagai Trainer CPIB**
 - 8. Diskusi dan Studi Kasus Implementasi CPIB di Lapangan**
-

5. Hasil yang Diperoleh

Setelah mengikuti kegiatan Webinar TOT CPIB Kapal, beberapa hasil yang diperoleh antara lain:

- 1. Peserta memahami konsep dan prinsip penanganan ikan yang baik di atas kapal.**
 - 2. Peserta mengetahui pentingnya menjaga kualitas dan kesegaran ikan sejak proses penangkapan.**
 - 3. Peserta memahami standar sanitasi, higiene, dan pengendalian suhu dalam penanganan hasil perikanan.**
 - 4. Peserta mendapatkan pemahaman mengenai peran trainer dalam memberikan edukasi kepada nelayan dan awak kapal.**
 - 5. Peserta memperoleh materi dan referensi yang dapat digunakan untuk kegiatan sosialisasi dan pelatihan CPIB di lapangan.**
-

6. Manfaat Kegiatan

Manfaat yang diperoleh dari kegiatan ini antara lain:

- Meningkatkan kompetensi peserta dalam bidang jaminan mutu hasil perikanan.**
 - Mendukung penerapan CPIB pada kapal penangkap ikan.**
 - Membantu menjaga mutu, keamanan, dan nilai ekonomi hasil perikanan.**
 - Mendukung program pemerintah dalam peningkatan daya saing produk perikanan.**
-

7. Kesimpulan

Kegiatan Webinar Training of Trainer (TOT) CPIB Kapal berjalan dengan baik dan memberikan tambahan pengetahuan serta pemahaman kepada peserta mengenai penerapan cara

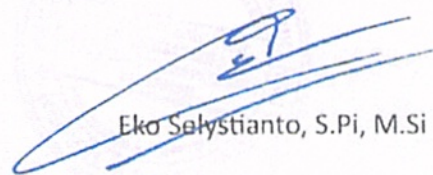
penanganan ikan yang baik di atas kapal. Diharapkan ilmu yang diperoleh dapat diterapkan serta disebarluaskan kepada nelayan dan pihak terkait untuk meningkatkan mutu dan keamanan hasil perikanan.

8. Saran

Agar pelaksanaan kegiatan serupa lebih optimal, disarankan:

1. Kegiatan TOT CPIB dilaksanakan secara berkelanjutan.
2. Diperbanyak sesi **studi kasus dan praktik penerapan di lapangan**.
3. Dilakukan pendampingan kepada nelayan dalam penerapan CPIB di kapal.

Mengetahui :
Kepala Balai PPMHKP Balikpapan



Eko Selystianto, S.Pi, M.Si



SERTIFIKAT

Nomor : B.433/BDA/KP.510/III/2026

Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44 Tahun 2022 tentang Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, serta ketentuan pelaksanaannya menyatakan bahwa



Nama	Kadson Batubara
NIP	196804041994031005
Tempat Lahir	Hutaraja
Tanggal Lahir	4 April 1968
Pangkat/ Gol. Ruang	Pembina / IV a
Jabatan	Inspektur Mutu
Instansi	BPPMHKP Balikpapan

Telah mengikuti pengembangan kompetensi melalui Pelatihan

Training of Trainer (ToT) Sertifikasi Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI)

oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Kementerian Kelautan dan Perikanan metode Distance Learning pada Hari Senin s.d. Rabu, 02 s.d. 04 Maret 2026 meliputi 20 (dua puluh) jam pelajaran (JP).



6 March 2026
Kepala Pusat Pelatihan
Kelautan dan Perikanan

Lilly Aprilya Pregiwati



SERTIFIKAT

Nomor : B.433/BDA/KP.510/III/2026

Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44 Tahun 2022 tentang Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, serta ketentuan pelaksanaannya menyatakan bahwa :



Nama : Zainal Zainal
NIP : 198201312011011002
Tempat Lahir : Samarinda
Tanggal Lahir : 31 January 1982
Pangkat/ Gol. Ruang : Penata/ IIIc
Jabatan : Inspektur Mutu
Instansi : Balai PPMHKP Balikpapan

Telah mengikuti pengembangan kompetensi melalui Pelatihan:

Training of Trainer (ToT) Sertifikasi Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI)

oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Kementerian Kelautan dan Perikanan metode Distance Learning pada Hari Senin s.d. Rabu, 02 s.d. 04 Maret 2026 meliputi 20 (dua puluh) jam pelajaran (JP).



6 March 2026
Kepala Pusat Pelatihan
Kelautan dan Perikanan
Lilly Aprilya Pregiwati



DAFTAR MATERI PELATIHAN

1. Kebijakan Terkait Sistem Jaminan Mutu Sektor Produksi Primer	1 JP
2. Penerapan Standar Penanganan Ikan Hasil Tangkapan	3 JP
3. Kemunduran Mutu Ikan dan Penilaian Mutu Ikan	3 JP
4. Penjaminan Mutu Ikan hasil Tangkapan	3 JP
5. Penerapan Standar Pembongkaran Ikan di Pelabuhan Perikanan	3 JP
6. Mekanisme Sertifikasi CPIB Kapal	2 JP
7. Metodologi Pembelajaran	3 JP
8. Pengenalan Aplikasi Pelatihan Masyarakat E- Laut	2 JP

Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur
Kementerian Kelautan dan Perikanan



R. Hernan Mahardhika



SERTIFIKAT

Nomor : B.433/BDA/KP.510/III/2026

Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44 Tahun 2022 tentang Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, serta ketentuan pelaksanaannya menyatakan bahwa :



Nama : Amrul Hasani
NIP : 198302062010011015
Tempat Lahir : Blitar
Tanggal Lahir : 6 February 1983
Pangkat/ Gol. Ruang : III D
Jabatan : Inspektur Mutu
Instansi : Balai KIPM Balikpapan

Telah mengikuti pengembangan kompetensi melalui Pelatihan:

Training of Trainer (ToT) Sertifikasi Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI)

oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Kementerian Kelautan dan Perikanan metode Distance Learning pada Hari Senin s.d. Rabu, 02 s.d. 04 Maret 2026 meliputi 20 (dua puluh) jam pelajaran (JP).



6 March 2026
Kepala Pusat Pelatihan
Kelautan dan Perikanan
Lilly Aprilya Pregiwati



DAFTAR MATERI PELATIHAN

1. Kebijakan Terkait Sistem Jaminan Mutu Sektor Produksi Primer	1 JP
2. Penerapan Standar Penanganan Ikan Hasil Tangkapan	3 JP
3. Kemunduran Mutu Ikan dan Penilaian Mutu Ikan	3 JP
4. Penjaminan Mutu Ikan hasil Tangkapan	3 JP
5. Penerapan Standar Pembongkaran Ikan di Pelabuhan Perikanan	3 JP
6. Mekanisme Sertifikasi CPIB Kapal	2 JP
7. Metodologi Pembelajaran	3 JP
8. Pengenalan Aplikasi Pelatihan Masyarakat E- Laut	2 JP

Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur
Kementerian Kelautan dan Perikanan



R. Hernan Mahardhika



SERTIFIKAT

Nomor : B.433/BDA/KP.510/III/2026

Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 44 Tahun 2022 tentang Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, serta ketentuan pelaksanaannya menyatakan bahwa :



Nama	: HERI SUPRIADI
NIP	: 19800104 200312 1 005
Tempat Lahir	: Parigi
Tanggal Lahir	: 4 January 1980
Pangkat/ Gol. Ruang	: Penata Muda Tk.I/IIIb
Jabatan	: PHPI MAHIR
Instansi	: BPPMHKP

Telah mengikuti pengembangan kompetensi melalui Pelatihan:

Training of Trainer (ToT) Sertifikasi Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI)

oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Kementerian Kelautan dan Perikanan metode Distance Learning pada Hari Senin s.d. Rabu, 02 s.d. 04 Maret 2026 meliputi 20 (dua puluh) jam pelajaran (JP).



DAFTAR MATERI PELATIHAN

1. Kebijakan Terkait Sistem Jaminan Mutu Sektor Produksi Primer	1 JP
2. Penerapan Standar Penanganan Ikan Hasil Tangkapan	3 JP
3. Kemunduran Mutu Ikan dan Penilaian Mutu Ikan	3 JP
4. Penjaminan Mutu Ikan hasil Tangkapan	3 JP
5. Penerapan Standar Pembongkaran Ikan di Pelabuhan Perikanan	3 JP
6. Mekanisme Sertifikasi CPIB Kapal	2 JP
7. Metodologi Pembelajaran	3 JP
8. Pengenalan Aplikasi Pelatihan Masyarakat E- Laut	2 JP

Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur
Kementerian Kelautan dan Perikanan



R. Hernan Mahardhika