

LAPORAN

MONITORING EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III

2025







BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BALIKPAPAN TRIWULAN III TAHUN 2025



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025

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 III Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian

Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan Tahun 2025 dapat diselesaikan.

Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan Terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil

Perikanan Balikpapan ini dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan

masyarakat/ pelanggan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil

Perikanan dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada

masyarakat/ pelanggan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil

Perikanan. 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 Karantina

Ikan, Pengendalian Mutu, dan 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 II Tahun 2025

Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan

Keamanan hasil Perikanan Balikpapan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan

pelayanan.

Balikpapan, 06 Oktober 2025

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

Balikpapan

BALA KARALTINA DAN PENGENDALIAN MUTU DAN PANJANAN MISIL PERIKANAN

Eko Sulvetianto, S.Pi, M.Si

NIP. 197002111997031003

DAFTAR ISI

	:NGANTAR	
DAFTAR	ISIi	
BAB 1		Ĺ
PENDAH	luluan 1	
1.1	Latar Belakang1	
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat2	!
1.3	Maksud dan Tujuan2)
BAB II	4	ļ
PENGU	MPULAN DATA SKM4	ļ
2.1	Pelaksana SKM4	ļ
2.2	Metode Pengumpulan Data4	ļ
2.3	Lokasi Pengumpulan Data5	;
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM5	;
2.5	Penentuan Jumlah Responden6	j
BAB III .		,
HASIL P	ENGOLAHAN DATA SKM7	,
3.1	Jumlah Responden SKM	,
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)9)
BAB IV.)
ANALISI	S HASIL SKM 10)
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan10)
4.2	Rencana Tindak Lanjut)
4.3	Tren Nilai SKM	L
BAB V		j
KESIMP	ULAN 13	ļ
LAMPIR	AN14	ļ

BABI

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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- 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;
- 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/22 yang disebarkan 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan yaitu:

- 1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 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:

Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
Persiapan	Juli 2025	8
Pengumpulan Data	Juli – September 2025	60
Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	7
Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	7
	Persiapan Pengumpulan Data Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Persiapan Juli 2025 Pengumpulan Data Juli – September 2025 Pengolahan Data dan Analisis Hasil Oktober 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan dalam kurun waktu triwulan II tahun 2025 adalah sebanyak 79 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 63 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 164 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	89	54%
		Perempuan	75	46%
2	Usia	<25	40	24%
		25-45	84	51%
		46-60	40	24%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	60	37%
		D3	1	1%
		S1	103	63%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	1%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	2	1%
		Pegawai Swasta	159	97%
		Wirausaha Non KKP	2	1%
		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	0	0%
karantina, mutu, dan keamanan hasil		
perikanan, serta kualitas air		
Penjaminan Penerapan Program	6	4%
Manajemen Mutu Terpadu/Hazard		
Analysis and Critical Control		
Point (PMMT/ HACCP)		
Penjaminan kesehatan ikan, mutu,	154	94%
dan keamanan hasil		
perikanan (Health Certificate for Fish		
and Fishery Products) untuk		
pengeluaran dari wilayah Negara		
Kesatuan Republik		
Indonesia (Ekspor)		
Penerbitan Sertifikat Kelayakan	1	1%
Pengolahan		
Penerbitan Sertifikat Penerapan	0	0%
Distribusi Ikan		
Penerbitan Sertifikat Cara	0	0%
Penanganan Ikan Yang Baik		
Penerbitan Sertifikat Cara	3	2%
Pembenihan Ikan Yang Baik		
Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya	0	0%
Ikan Yang Baik		
Penerbitan Sertifikat Cara	0	0%
Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik		
Penerbitan Sertifikat Cara	0	0%
Pembuatan Obat Ikan Yang Baik		
Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi	0	0%
Obat Ikan Yang Baik		

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 Un	sur Pela	ayanan			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,73	3,66	3,71	3,68	3,71	3,63	3,63	3,73	3,68
Kategori	Α	Α	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan			9:	2,06 (A a	itau San	gat Bai	k)		

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:

- Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Kompetensi Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,63. Selanjutnya Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,63 adalah nilai terendah kedua dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan nilai 3,66 adalah nilai terendah ketiga.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,73. Selanjutnya Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,73 dan Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai yaitu 3,71.

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:

- Tetap eksis dan ditingkakan fitur aplikasinya
- Tetap dan ditingkatkan terus kemudahan aplikasinya
- Aplikasi sistem bisa ditingkatkan lebih simpel
- Tetap dan ditingkatkan aplikasi untuk kemudahan terbit HC

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik.
- Sistem dan mekanisme serta prosedur pelayanan pada Balai KIPM Balikpapan yang telah berubah sesuai dengan Permen KP No.16 Tahun 2024, dan merupakan hal baru sehingga perlu adanya sosialisasi yang lebih instensif terhadap pengguna layanan.
- Sikap petugas dalam memberikan pelayanan belum optimal untuk dilaksanakan.

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.

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	1	Waktu Friwulan IV 20	3 E\	Penanggung Jawab
	Olisui					Jawab
			Oktober	Nopember	Desember	
1	Komptensi pelayanan	1. Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU) 2. Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	٧			Tim Pelayanan Publik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik (media sosial, tiktok, grup WA dsb) 2. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan				Tim Pelayanan Publik

3	Perilaku	1. Sosialisasi	secara	٧	Tim
3	Pelaksana	daring luring pengguna terkait pen aplikasi SIA dan OSS 2. Melakukan penggunaan	maupun kepada jasa ggunaan APMUTU asistensi aplikasi	V	Pelayanan Publik
		SIAPMUTU di ruang pela			

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek kurang dari 12 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan I 2025 hingga triwulan II 2025, namun terjadi penurunan kinerja di triwulan III 2025 pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,06. Kemudian nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan, menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan II 2025 hingga triwulan III 2025
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Selanjutnya Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan dan unsur selanjutnya adalah Waktu Penyelesaian

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layunon		
PRO-Superior	Perjament Programs Program Managemen Myta Records	critiqual empris and Childe Central Print (FMMT/ HACCP)
	Penganinua kesehidan kan mutu dan keampiran hasil peli Jasa pengajian halma pencahit kan kacathira disela dan ke	hanan sisentin Condition for Fot and Foreir Productir withit pengelyarun non priuyan Regala Revaluer Tropullis Indonesia (Kapper)
	Penerbitan Serofikat Kelujukan Pengolahan	
	Principlican serifikat hererapan (principlica) (ken Principlican Sociétés) Carla Petranganan ikun sung Bulk	
	Percebban Sociilitat Cara Percilentian Not Yang Balk	
	Penerbitan Sortificat Carla Burk Diaya Ban Yang Bak Penerbitan Serbitkat Carla Penerbiyatan Pakan Nule Kang Bak	
	 Fanishtan Serbition ("are ivershoot as cited (Lan Varig Ball). Promition Serbitial Cara Untrinsic Districts was Yang Balk. 	
Data Responden		
Waits Survey	19-740-2025 13:19	
Namu		
perio bisatra	Processe	
	Kosperaci	
Jenis Kosannin/Society	Nethida	
	AgetaPringue	
Una	25 Tatesh 25 KH 45 Tatesh	46 GH ST *Alon C + 00 Talon
Feraldisa	1 D	
	1009 17 1004 17	
	20	
Principals	Aire	Pagewa landa
	TNIFCUII FEGRO VISINA REF	Timusadu Nom KKP Pelanc / Suftanowa
Pertanyaan		
Eligiamana pensatan Bapak/Jau tentang (Ppalah anda tis darih sharinganyar ingan sanan- (Pp	g kesesualan persyarutan pelayanan yang harus dipeluhi denga ant peayaran adapasan terampakan teratus 1900-1900 fi yang urjada dankas	in persyanatan pelayanas yang diindormasikan? Iya bireni
Sergel serow Session		
Visiting session		
Tidak sesuar		
 Bagismana pendalan Bapak-Ibu menge Serasa trudah 	nai kemudahan prosedur yang dijulah untuk mendajatkan layar	and the state of t
Mudah		
Kurang mudah Tidak mudan		
3 diagemena periwan biquikitisi menge	nai kasesualan Jangka maktu penyelesalan pelnyanan dengan i	rang durformuskus!
Singst sissue		
Sessie Korang sesier		
Travit servini		
Rogalmana pendalan Rapukribs menye Sangui sesses	mai keseswalan biaya pelayaran yang dibayarkan dengan yang di	eformalisat?
Serula		
Nursing sequel Tribit sequel		
S. Biggiornaria pendagot Sausiara Senteng-	besessalan produk pelayanan artara yang ada pada gudonasi de	inger properties and other land
C Single Serior		
Senai Kuring result		
Sittle sesse		
	uka halaman, konten, pencarian Informasi, endululanggah) d	wri aptithasi sistem pelayanan yang deserkant
Sangar Cenal Ceput		
Konachg cepad		
	sunaen fisur pada aplikasi sistera layunant	
C Seppertuper		
Muser Named tradels		
Tiduk Houdals		
в виритива репізит варактог пяпря	nce tryanan konsultasi dan pengaduan yang tersadia macaca pe	regelswistwenstalian mengahutinduk larjucit
Cangarhea C Sale		
Foreig Salk		
	g Availtes is/Aronters our up (Australities) Unional?	
C Sarge bulk	The state of the s	
Strong balk		
Total Bark		
Kesimpulan		
	onan secoro pormo pulhago, beterampilan dan penampilan	
Assembly programme and provi	and the state of t	
eres das Saran "Smarty des miter		
Sameton		

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BALIKPAPAN PERIODE TRIWULAN III 2025

JENET LAYA	NAM	1CMS	USIA	PENDIC -			M	M	(82)	RP	CLAY	AMA	Mt.	1	ERITIE DAN SARAN	RILAI PER JENIS	MRR PER JEI
Sumithat Cara Pombonikan Ram Yan	DAKEN)	Left - bets		EAN 11	cents	1	2	2	3	-2	- 3	9	1 2	9 3	Fultermon and of kinds	LAYANAN 5,00	TE 92
Sottifiet Cara Pombositos Ros Yas- Sottifiet Cara Pombositos Ros Yas-	B=4 (C+6)	Cole - Tole Cole - Tole	46-60	\$1 \$1	P.LRXP		1	3	3	3	3	- 2	3	1	Ad any informaci tracang pembendan dan yang badi bise bibit maja lagi. Pelapasa bibit dibagkarkan Martan dan sarat suara	75.90 77.18	75,93
Sumifikut Kologokan Pengelahan (SX) Sumifikut Pusurunan Program Manai	mes Mate Terroids	Perumpuan Lahi - lahi	25-45	IMA	ped owasta	- 4	4	- 6	4	4	- 6	4	4	4	Meeting day count rouses Count media serial	100,00 109,00	100.00
Sundhat Pasarapan Program Mana Sundhat Pasarapan Program Mana Sundhat Pasarapan Program Mana	couch Moto Terpode	Lubi - Iubi Lubi - Iubi	25-45 25-45	IMA IMA	eracta.	-1	1	1	4		4	4	4	-	Cupit moth post. Pulminas ea nutricular	100,00	
Suntificat Posserspon Program Monay	once Mars Torpads	Panamenan	(25	11	morts.	-	1	1	4		-	4	-			100.00 77.16 77.16	32,59
Summit Patering on Program Money Summits Patering on Program Money Summits of Money day Kanmanan Macel P	omen Mata Terpada	Late - take	25-45	\$1	(NO(E)	1	3	3	-5	3	3	3	-5	1	nydA kili zanit nydA rania sopit Priloppos nasion optimi PELATAHAN SANGAT BAIK	77,76	
Scrittikat Matu dan Keamanan Nacil R	religion (SMRRF)	Purungson	25-45	IMA IMA	reserva.	1	1	-	4	4	4	4	4	4	PELAYAHAN SANGAT BAIR	100,00	
Scribbat Mate dan Kompaya Hapit Sortifikat Mate dan Kompana Hapit S	Purikinan (SMRHP) Purikinan (SMRHP)	Euti-Iski Psrumpson		\$2 \$2	elegación ceneta	1 5	4	4	- 4	3	2	9	4	- 4	Jose ment both. Aplificat hat a die hans diringkation.	109,00 77,76	
Suntified Mate des Kouseese Roof F Suntified Mate des Kouseese Roof F Suntified Mate des Kouseese Roof F	erkana (SAR2F)	Cate - take	45-50	SMA ST	produ produ	1		- 4	- 4	4	4		- 6	4	Tinglythia polynama persitin etc	100,00	
Suntilizat Make due Economie Modifi	VERSION CONTROL	Lulá - tula	25-45	11	cengta	-	4	- 6	4	- 4	-	4	-		trait remai coper. Irait remai come.	100,00 100,00	
Sumifice Make due Economie Rock F Sumifice Make due Economie Rock F	Puritiness [[MP RF]	Purumprom Laki - Iaki	25-45	1866 11	chicks.			-	- 6	- 4	4	4			Sing titlek ada. Bask ransk rugat	100,00	
		Eshi - tshi	25-45	11	cenoria	1	1			- 6	6	6	-	_	book comok coport	100,00	
Scriffict filoto due Ecompose Mod I Scrifficat filoto due Ecompose Mod I Scrifficat filoto due Ecompose Mod I		Laki - Iski	45-69	EMA EMA	reacts			-	- 4	- 4	4	4	4	_	bosh cupor ramok Proinsplatine a clacimon koncrenian Glosa tidak ada	990,00 990,00 900,00	
Europhiat febris den Kramanon Marif I Europhiat febris den Kramanon Marif I	Permisasa (SMRMP)	Enki - toki	46-60	SMA	cents		1		- 6	4	4	4	1		Econobia tinghating pulsarang	100,000	
Sumifikat Mata dan Ceperana Hacili	Purikana (Shfk3H)	E phi - Joka	25-45	21	ceneta ceneta		4	- 4	4	4	4	4	1		Polaciese zasast ball die raesik bolk raesik capat Tieghitting polycenn Kenzunsa	900,00 900,00	
Sumifikat Matu dan Kepmanan Hasil I Sumifikat Matu dan Kepmanan Hasil I Sumifikat Matu dan Kepmanan Hasil I	Perkinse (SMRRP) Perkinse (SMRRP)	Porompson		SMA SMA	zwazta zwazta	1	1	-	4		4	4		1	Tinghithis pulyment becames conget but polyments	900,00 900,00	
Contribut Material Economic Mont I	Porikana (15/KHP)	Potentieron	46-60	31 0MA	conscio conscio		3	2	3	4	2	3	A	-	Depart by Activeness Let up the designations Let up the designation Fig. Ar Anniel Let played A MERALLA SE AN SE ALL Tatas using the delegation from a Meralla SE AN SE ALL Tatas using the delegation from a Meralla SE AN SE ALL Total using a chapter in Anniel Anniel Let us the SE AN	15.00	
Scriptus More dun Kampione Hacil I Scriptus More dun Kampione Hacil I	hurbonn (15/kinft)	LF1/s@gype	46-60	S1 SMA	ends		1		3	1	-2	3			Taking skring days delings also filter spelling laws	100,00 11,18	
Durtifikat Mate dan Keamanan Busi I	reflance (SMRRP)	Eulti - tului Eulti - tului	25-45	59	CHACKS.			-	1	4	4	4			Cine meta baik	100,00 100,00	
lontiket Mete din Komonin Boot I Lontiket Mete din Komonin Boot I Lottiket Mete din Komonin Boot I	Funktions (SMRRP) Funktions (SMRRP)	Eshi - bihi Purumpuna		SMA SMA	resets.	1	1	1	4		1	4	1	-	Teatrotics priores in boscomon loss tiché sels lins tidek sels	199,00 109,00	
EUNBBOR More due Economo Popul I	PurRoace (1560/39°)	Purceasin	425	366A 23	293/23 (2007)	-	4		- 6	- 4	1	4	-	1	Sing tidek adu.	909,00 104,00	1000
undhir Mits din Economi Ricil Lettiku Mets din Economi Ricil	referen (SAME)	Purseason	46-60	\$ 7	CHARLES.	Ħ		2	1	1	3	9	-		Total die direktive tore keedske spliksees LEDIS DAN LEDIS PARKYA	17.76	100
Complete Marke disa Ecompania Magili	Perimon (Shitting)	Enki - Inki	46-60	SMA.	29/3/73 29/3/73				1	1	4	4	1		Scrickie optimalitas polagonas	75.60 100,00	
lomitikut Meta dan Koamanan Basil I omitikut Meta dan Koamanan Basil I	Purikanan FEMIRIPS	Psycopyon	25-45	\$1. \$86A	crosts	1	1		-	4	4	4	1			109,00 109,00	
untikat Matu dan Kepapan Regil erakkat Matu dan Kepapan Regil	Perikana (SMRHF)	Purumpuna Purumpuna	46-60	51 5MA	ments	F			1	3	4	-2	1-2		PELAY AMAN SANGAT BAK Tistic ditiodistins des bibli impel SANGAT BAIR PELAY ANAMOTY A Forbales distriction imperes aper dels times di dissortistis	12,22	
CONTRACT PROTES AND ECOMODIO PLOTE	Purikana (TMK99F)	Lufti - Iulii	25-45	D3	PLEXP				1	Į,	1	1			Purhahan dalan sistem sispenera ware then rung di disport richis	83,21	
ortifikat fillets dan Koomanan Hagil ortifikat fillets dan Koomanan Hagil	enforce (1649F)	Purumpron	25-45 25-45	25.00 26.00	courts		1	1	-	1	1	4				199,00 199,00	100 C
Lettifikut Mutu dun Keumana Hacil I Lettifikut Mutu dun Keumana Hacil I	Purikana (SMRRP) Purikana (SMRRP)	Luhi - luhi	25-45	SMA \$1	ctions		1	-	1	1	1	4	1		To metalian PELAYANCE LAMBAT DAN PELAYANCE LAMBAT DAN ENINE METAL TAMBAT DAN PELAYANANENEYA COGAT MARTA DAN	900,00 900,00	Section 20
lumbhar Mura dan Kramanan Hapi I Lumbhat Mahu dan Kramanan Hapi I	Perkipsia (ShWHP)	Purchasse	25-45	SMA	cwada cwada	+	1	4	1	1	4	4	1			100,00	
Control of Control of the Authority Control of Control	ork man 4 (5 (5 (5 (5)	Late Late	93	IIAA IIIA	create	1	1	1	1	1	1	1	-		Somethine manufacture francisco	1000 1000 1000 1000	522500
children from Kramman Rock P or Nickel Stole Sun Kramman Rock P	when them	Lute Jule Excensions	45-50 23-63	100	CHROTA CHOCA CHOCA CHOCA CHOCA	Ξ	日								Joseph State Control of Control o	505,00 505,00 509,00	
CHINAL Mota das Comunas Naci. I scittino Mota das Comunas Naci. I scittino Mota das Comunas Naci. I scittino Mota das Lostinas Naci. I scittino Mota das Lostinas Naci. I		Cube - Falls Audit - Julia Audit - Julia Facts Audit Audit Facts Audit Audit Facts Audit Audit Audit - Julia Audit -	11-41 11-41	26A	ATTINCTA	H	Ħ	Ħ	Ħ	=		-1	H		Control of the Contro	99.00 99.01 93.44 90.65	
oration Make the Euclidean Real Part of the College of the State S	Colombia (Colombia)	Escubación Escubación	23.43 45.40	MAA.	ATENDA CHARTA ATENDO										Total distribution of the contract of the cont	75.69 10.60 10.00 11.14	
erallitus Africa den Economia Pacil F estituta Maia des Economia Roci F	where tides	For hereto. For the sea	22	JAAA	ERINGIA					1	1	-			Threshyllon aplication between the color and c	152.03	
certificat. Erforte, after Konstronos, Placed P or 199th of Sylvin, after Konstronos, Blaced P	Sufficient Edition (III)	Full About	601 601	1944	creach	Ħ	且	=		1	-	-		Ξ	Time first in an largument hashputten. Line first in dela. Line first in dela.	103.65 144.65	
and produce of the common of t	seltanos (Idianes)	Falsebores Labi - Jahr Francherra Francherra	46-60 125	0.1	AUSTRALIA				-	- 3	-	- 3	1		Total day by the best of the bottom better better to the best of the bottom.	100 00 100,09	
striffichat Johns, dan Krammunge Hard P striffichat Johns, dan Krammung Hard P striffichat Johns, dan Krammung Hard P	orbona (2000)	Franchista Franchista Labi - Jak Labi - Jak Franchista Franchista	15 00 11 45 12 45 12 45 13 45 14 15 16 16 16 16 16 16 16 16 16 16 16 16 16	ilda ilda ilda	AMAINA CHERCAN AMERICA		1			1	1	- 4			Limites salimation autorial man	17.14 10.65 100.60 100.60	
ar Mikat Eduta dan Kumpana Huad P sa Mikat Inbata dan Kumpanan Hasa I	and man fill (1987)	Fremens	1 43	lha	F353										Person dissolution due bird cinemi LANGAY SANE PELA CANADINE A	19,12 19,00	
er (Miller Edwin dies Kramberen Hood F er (Miller Mein dies Kramberen Hood F er (Miller Edwin den Kramberen Med F er (Miller Miller dies Kramberen Mood F	orthogrand State MF L	Free marries Labe Labe Successions	11.41	11 555A 165A	100052	莒	Ξ	Ħ	Ξ				Ħ	Ħ	Control and Control and Control and Control and Advance of Control and Control	\$10.00 \$1.13 89.00 89.00 89.00 89.00 89.00	
och Michael, Mortes, affast, Kusade und de Michael, Pilleria, affast, Kusade und de Michael, Affasta, affast, Kusade und de Michael, Affasta, affast, Kusade und de Michael, Affasta, A	unit se un a la fille ser la unit se un a la fille ser la	Cold Table Cold Table From Agents	12	INA	cunch cunch cunch cunch							- 1			From dislocat Montal Ball come Color Language Balls Bett & VANAGORI A	WASS	
ur 1996, at. Billata, d'un Erustingeren, Hourd P. at 1986, at. Billata, d'un Erustinanien, Hourd P. at. 1986, at. Billata, den Erustinanien, Hourd P. at. 1986, at. Status, den Erustinanien, Hourd P. at. 1986, at. Status, den Erustinanien, Hourd P.	Subsembling WT	Presenta	23.45 25.45 15.50	Into-	ERGATA					1		-	1		PELA LANGE LANGAY BAR	0.000	
ur Miller Schotz, dies Kantonies Musik F ur Miller Schotz, den Kontonies Musik F	untimo Elitariani untimo elitariani	Fucultations Fucultations Light: Juhr Focultations	43-43	ii.	4100458 2100458 4100458		H	H				-			Amillioni, Islam, den ditinakerkan Labak kaik tradia satusa Labak carak capat	36.42 365.50 563.60 863.60	
urbilleri, Irbeta, dan Kuatawan Busi, P urbilan Johan, dan Kuatawan Busi, P	orthographic (Control of Control				cancia	\exists	\exists	Ħ		9			Ħ	Ħ	Parties served birty distribution bald consent	12.22 10.00	
actificial Mata des Ecotoses Ruci P comitica Distradas Ecotoses Ruci P	when the W	Lati - bds Lati - bds	12.45 13.45		cands		Ħ	Ħ	H			- 1	Ħ	Ħ	Sing there had	100 00 100 00 100 00	
colling Maria das Eustrapas Paris I oriellas Maria das Eustrapas Maris I oriellas Utata das Eustrapas Maris I oriellas Maria das Vicatorias Maris I	of sea (100 or	Labi - babi Labi - babi Europerana	22 42 42 43 43 43 43 43 43 43 43 43 43 43 43 43	100A	amada	=	Ħ		- 1				Ħ	H	Edisones, colid finds	100,00 111a	
ur Millari, Frincis, desk Krommons, Marik J erskiller, Johns, des Jacottames, Hack J ur Millari, Johns, desk Krommons, Hack J Griffichal, Millaria, des Krommons, Hack J	arthuran 4 (1970)	Fara Marina Sabi - Jahi	11.41	65	CONTRACTA CONTRACTA CONTRACTA	Ħ								E	Lebih halt, he di pantus patah meni kah	100.50 100.50 100.50 100.50 11.14 17.12 100.50 100.50 13.44	
griffith at Affairs, after Karensenner, Hand I in Millert Affairs, after Karensensen, Hand I	Control of the Contro	For a mercus six and a six	11.61	\$1 \$1	-CMS1075	Ħ	H	Ħ		H				Ħ	Link hall to the answer For Control Teach Service And America Getting a control has simulation help amount on America And a control has simulation help amount of America And a control hall to the amount of America Americ	\$100.00 \$100.00	
acidità vi. Belario, elan Ficcamento, Piuci I. econolica, Printo, elan Kanduston, Bacci I. econolica, Printo, etan Ficamento Music I. econolica Printo, etan Kanduston, Music I.	sethanan E (hits NF)	Parcentonia	77.44 23.45	SAAA SAAA	ANY STA ANY STA ANY ASTA ANY ASTA	Ħ	Ħ	Ħ		-	=				Link Links Areas Control Links	90.00 90.00 90.00 90.00	
ermitikut Muliu diak Keskonian Hued P selatak at Erlatu atan Kustonian Hued P eritikk at Muliu diak Keskonian Hued P selatikan Muliu diak Keskonian Muli d ermitikan di Muliu diak Keskonian Muli d ermitikan di Muliu diak Keskoniana Muli di	with recent \$ 17-00 MP	Labe : July Labe : July Franchistoria Para barras Para barras	45.45 41.45 41.46	II Into	ENGLES					-	- 4	-			Disk diefe halt. Pulsystem chiefe halt. Volum die die delebist beget	100.00 100.00 TLTs	
eriethet Aflata, den Koamonon Hood P eriethet Aflata, dies Ausenman Hood P	orthogo & Indicate) orthogo & Indicate)	Europaras.	125	indo.	zoneta		-1	1	-	4	1				Dise Helich Arla. Store Helich Arla.	109.03	
		Eski- bili Eski- bili	25 60	SMA.	rackets.	H		H	H	1	1	-1		H	Pulsarana propositio Circationalition	91.00 900.00	
orielles Mate, des Kramense Mort P orielles Mater, des Kramense Mort P orielles Mater des Kramense Mort P orielles Mater des Kramense Mort P	phone (Marry phone (Marry	Parametan Lakir biki	25-45 46-60	DMA.	crada		E		4	4	1		F	F	Provide A. Control Consequents [Ing. 68th A.L. Fullymen provide Annexophera Artist Fullymen provide Annexophera Artist Fill A.L. Added J. Annexophera FESA LANDA J. ANNEXOF BARK	100,09 100,09 100,00	
on the American State of the Companies of the Control of the Companies of	urkona (Ibitat) urkona (Ibitat)	Purumayen Forumayen Leki - folki Purumayen Leki - folki Purumayen Leki - folki Purumayen			criscia	E				- 1			E	E	PELA LAMAN LANGLAY BAN DRAIN SIGNA MELAN Line SIGNA MEL	10 to 00	
etthal Mes die Krimsen Brott in enhal Mes die Krimsen Brot i ethio Mes die Krimsen Brot i ethio Mes die Krimsen Brot i ethio Mes die Krimsen Facil i	orthogo (16/00F) orthogo (16/00F)	Liti-full	(24) (2-4)	106A 23	crada			1	-	1	H	1			Line Stifts Auft.	100,00 100,00 100,00	
cheful films die Europee Roof F	sefforce (15/69F)	Labi - Bobi	25-45	10	CREATE CREATE CREATE	Ħ		H			1	0	Ħ	Ħ	Tiss mets kish. Excellent resident halb. Each swish colors.	72,22	
etalikat Filma dan Koumanan Rusi P	orbana (Shiret)	Labi - Bobi Labi - Bobi Labi - Bobi Labi - Bobi	46-60 23-45 23-45 23-45 23-45	-	(10)(5) (10)(5) (10)(5)	Ħ	Ħ	Ħ	1	1	1		Ħ		bulk ramah cupat	75.60	
mitther there are European Road Particles (New Yorks) and European Road Particles (New	whom (16/639)	Sahi-fahi Puruheran Puruheran	46-60	61	CANGE TANK	H	H		H	1			E	H	zansk kult sueri LEDIH BAR KEDEPANNYA Fulturannen de guttikankan dan ditengkarkan	13.69 13.69 13.69 15.69 100.00 13.19 13.19 14.18	
entitles fillets die Kriminien Rund F entitles fillets die Kriminien Hund F	orkona (IAM HP)	Purangeum Latir - Bris	455 45-60 25-45 25-45 25-45	25	tackup.			- 1	3	- 4	- 4	-	E	E	Pulsymenn digaridaeken des diseglarken PELAYANAN IANGAT MERBJAIK AN Daik capat mesak	100,00 75,00	
etikat liber da Kromana Hrot F etikat liber da Kromana Hrot F	unitaria (35/8/HP) unitaria (35/8/HP)	Labi - fati Cati - fati Extundensia	25.45	11	DESCRIPTION OF THE PERSON OF T					3	1	3		Е	balt capet create htt stort Boat RAMAN Jahat halt worth Jahat halt worth		
SHEAL PRINTS HOW VICENSIAN HOLD P.	sed-rese (This way)	Propesia	38	INA.	create	=		-1	1	1	1				Link both from serge	109,02	
chi diani. Fishes di se li cuminime. Ricci Fishes di se li cuminime.	unforce (15/879F)	Freemann Freemann	46-60 46-60	14 104A	193/5k 193/5k	Ħ	Ħ	H		-5	3		H	Ħ	Date triple offs John Bank kerkelamoyan Chronistohin hard dalah jelifikasi jiligi mefa Endamen bida seriman Alah kuli kerkelamona Alah kuli kerkelamona	13,00 66,56 Hol.60	
etidikat Affetis dan Kramanan Hasil P etidikat Affetis dan Kramanan Hasil P	urbana (Shikari	Promeson Lahi - fold Paromeson Lahi - fold	46-60 285 22-45 25-45 25-45	11	PERMIT	F	H	H				1	F				
etitkut Mata din Kriminin Hijel P etitkut Mata din Kriminin Hijel P	urkana (15/8/HF)	Lahi - Baki Lahi - Baki Lahi - Baki	25-45	/5 /5	rwachs	F	H	Ħ	В	-	1	2	E		Temph (service tem) Seek Count book South Count book Sout	60,56 64,8 63,55 7,75 75,60 75,60	
ettikul Mata dan Krampana Mirai P ettikul Mata dan Krampana Mirai P	unkama (ISWRP) unkama (ISWRP)		25:45	31	cents cents	3	B	В	- 3	- 0	3	2				704	
elektri Milatu din Kristinan Richt Perint Pe	ontona (July 10)	Fundamen	523	13	resida.	Ħ	H			H	H		-1	Н	LEBIR BAR KEDEPANDEYA	15.66 15.69 100.00	
estation from the Kompany Ruck F	unknow (18/6/07)	Lahi - Bdd	45-50	2000	CENTS	Ħ	Ħ		-		-	- 4	Ħ		Letters Arth test testerates Pulseres Arth regimal LETIN DAR REDEPARETA	100,00 15,00	
ometics from the European Table F	untinen (String)	Little - Babli Fut white some	25-45 125	11	cyada	Ħ	Ħ	H	Ħ		1-8	1-3	Ħ	Ħ	LTDM CAN ALECTY/META	13,66	
orbithis, fribins, due Ecompanie Roof P orbithis fribins, due Ecompanie Roof P	selven (16/07)	Furumeran Laki hiki	46-60	IPAA.	exada	F	F	H	1	1	1		F	F	Light high had hadarantee	104.00 104.00 103.00 103.00 104.00 105.00	
entitle of Marin due Kommune Hard F entitle of Marin due Kommune Hard F	orthogon (18,00 per) orthogon (18,00 per)	Lahi - Bahi	25.45	1000	CAPUS.	F	H	Ħ		-		1	F	F	Top Sidd ads	100.00	
utdikat Mata dan Kasmasan Kacil P utdikat Mata dan Kasmasan Pacil P	sellanas (Station) sellanas (Station)	Labi - Baki	123	SMA.	cusets cusets	H	H	H	:			1	H	F	Disputifish sels. Publicana libek bask	100.00	
critical from the Common Russ? without from the Common that P method. Them, the Common that P method. Them, the Common that P critical from the Common that P method. Them the Common that P method. The Common that P metho	reform (SMRHF)	Formania	46-60	23	twicts		4_2	В	3	-		-2				109,00 109,09 15,64 75,69	
ertifikat Mata dan Koumanan Roof P ertifikat Mata dan Koumanan Hoof P ertifikat Mata dan Koumanan Hoof P urtifikat Mata dan Koumanan Hoof P urtifikat Mata dan Koumanan Hoof P	ceforce (15/8/HF)		25-45 25-45	33	create	1		1	1		1	4	1		Som tribit side zon men half Lobit half Nichalmens	100,00	
untificat from the European Real P untificat from the European Real P	urbano (Jhitter)	Druggion	95	14	JERSON	H		Ħ				1	H	H	Line on high but but games	109,00 15,00	
ottrikut Phets das Koussonn Frod P urteikut Phets das Koussonn Frod P urteikut Phets das Kousson Roof P urteikut Phets das Numenos Roof P urteikut Mets das Koussons Roof P urteikut Mets das Koussons Roof P urteikut Mets das Koussons Roof P	orkinin (15/8 HF)	Color bala Presidente Presidente Color bala Cali bala Cali bala Cali bala Cali bala	25 45 25 45 46 40	11 1000	CENTA CENTA	Ħ	Ħ	Ħ	H	Ħ	Ħ	## ## ## ## ## ## ## ## ## ## ## ## ##	H	Ħ	Demogra hight kink bedramers and research programmers and research programmers and research programmers and research programmers	109,00 15,00 15,00 15,00 15,00	
	PLAY A SELVE PER	ORLUM:				靐	B	-	-	*	55	55	12	H		Contract Con	The same of
	WEAL INDEXT PER	S-COMMERCIAL				188	INK.	188	188					198	SANGAT BAIK	92	and the same

NO	ARAKTERISTI	INDIKATOR	JUMLAH	ERSENTAS
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	89	54%
		Perempuan	75	46%
2	Usia	Dibawah 25	40	24%
		25-45	84	51%
		46-60	40	24%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	60	37%
_		D3	1	1%
-	,	S1	103	63%
-		S2	0	0%
-		53	0	0%
		33	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	1%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	2	1%
		Pegawai Swasta	159	97%
		Wirausaha Non KKP	2	1%
		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	0	0%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	6	4%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	154	94%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	1%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	3	2%
		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	O	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	n	0%

NO	UNSUR PELAYANAN	AK	TUAL MASYARAK	AT
NO	UNSUR PELATANAN	INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	93,14	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,62	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	92,68	A	Sangat Baik
U4	Blaya/Tarif	91,92	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,68	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	90,70	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90,70	Α	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	93,14	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	91,92	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	С	Kurang baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	В	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM







Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Triwulan III Tahun 2025

Mutu Pelayanan:



Periode Survei: Juli s/d September 2025

Pendidikan: Usia: <25 :40 Responden SD : O Responden

25 - 45 : 84 Responden **SMP** : O Responden 46 - 60:40 Responden **SMA** : 60 Responden

Diploma: 1 Responden >60 : O Responden

Jenis Kelamin:

Laki - laki : 89 Responden

Perempuan: 75 Responden

S1 : 103 Responden **S2** : O Responden

S3 : O Responden

Unsur Pelayanan:



SISTEM, MEKANISME DAN **PROSEDUR**

WAKTU PENYELESAIAN

BIAYA / TARIF

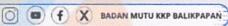
PRODUK SPESIFIKASI JENIS **PELAYANAN**

#BPPMHKP BALIKPAPAN

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



BADAN MUTU KKP BALIKPAPAN







KOMPETENSI PELAKSANA

PERILAKU PELAKSANAN

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

3.68 SARANA DAN PRASARANA









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

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan
Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan
2025

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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan periode triwulan II tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat baik nilai 95,82 (sembilah puluh lima koma delapan puluh dua) dengan kualitas mutu A pada berbagai unsur pelayanan, seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,85	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,85	A
3	Waktu Penyelesaian	3,85	A
4	Biaya/Tarif	3,82	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,82	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,80	A
7	Perilaku Pelaksana	3,84	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,85	A
9	Sarana dan Prasarana	3,82	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 III 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agust	Sept	
1.	U6 Kompetensi Pelaksana	 Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb) 	٧			Tim Pelayanan Publik
		 Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan 	٧			
2.	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	 Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan 	٧			Tim Pelayanan Publik
		Publikasi prosedur layanan melalui media cetak dan media elektronik	٧			
3.	U9 Sarana dan Prasarana	 Melakukan asistensi penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan Memperbaiki atau menambah sarana dan prasarana di ruang pelayanan 	٧			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.	Kompetensi Pelaksana Balai KIPM Balikpapan melakukan rapat internal dan melakukan refreshment pelatihan kepada petugas pelayanan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)	Sudah	Balai KIPM Balikpapan melakukan rapat internal dan melakukan refreshment kepada petugas pelayanan melalui briefing pagi yang dilaksanakan setiap pagi di Kantor Balai KIPM Balikpapan. • memastikan bahwa semua pegawai mendapatkan informasi yang relevan • dapat berkoordinasi dalam upaya memberikan layanan yang baik • membangun kekompakan tim pelayanan sehingga dapat bekerja secara efektif dan efisien		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2. U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Balai KIPM Balikpapan melakukan Publikasi prosedur layanan melalui media cetak dan media elektronik dan melakukan sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan

Sudah

Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak dan media elektronik



Publikasi Prosedur Layanan melalui media elektronik dan non elektronik



Tidak ada hambatan saat pelaksanaan





			dan sosialisasi kepada pengguna layanan	Terlampir Kegiatan sosialisasi kepada pengguna layanan yaitu dengan menjadi narasumber di kegiatan sosialisasi dengan instansi terkait dalam hal ini Diskan Kota samarinda dan Diskan Kab. Kutai Kertanegara dan pemilik unit pembenihan serta budidaya.	
3.	Sarana dan Prasarana Balai KIPM Balikpapan melakukan asistensi penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan dan melakukan perbaikan sarana dan prasarana di ruang pelayanan	Sudah	Balai KIPM Balikpapan membantu atau memberikan pendampingan kepada pengguna layanan agar bisa menggunakan alat elektronik dengan benar dan efisien terhadap alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

BAB IV

KESIMPULAN

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

- 1. Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil 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	RTL Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggun g Jawab	Stakeholder Terkait
	Balai KIPM Balikpapan melakukan rapat internal dan melakukan refreshment pelatihan kepada petugas pelayanan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb)	Balai KIPM Balikpapan melakukan rapat internal dan melakukan refreshment kepada petugas pelayanan melalui briefing pagi yang dilaksanakan setiap pagi di Kantor Balai KIPM Balikpapan. • memastikan bahwa semua pegawai mendapatkan informasi yang relevan • dapat berkoordinasi dalam upaya memberikan layanan yang baik • membangun kekompakan tim pelayanan sehingga dapat bekerja secara efektif dan efisien	< 3 bulan	Tim pelayanan public	

n li d n d	Balai KIPM Balikpapan melakukan Publikasi prosedur ayanan melalui media cetak dan media elektronik dan melakukan sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan		< 3 bulan	Tim pelayanan public	
n p y p a r n	Balai KIPM Balikpapan melakukan asistensi penggunaan alat elektronik yang disiapkan di ruang pelayanan untuk penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan dan melakukan perbaikan sarana dan prasarana di ruang pelayanan	membantu atau memberikan pendampingan kepada pengguna layanan agar	< 3 bulan	Tim pelayanan publik	

Balikpapan, 06 Oktober 2025

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

Eko Sulvstianto, S.Pi, M.Si NP. 197002111997031003

Kegiatan Sosialisasi Kepada Pengguna Layanan Sebagai Narasumber

	т	
Kegiatan	:	Pelatihan Cara Pembenihan Ikan Yang Baik Dan Cara Pembenihan Ikan
		Yang Baik
Instansi	:	Dinas Perikanan Kota Samarinda Dan Dinas Perikanan dan Kelauatan
		Kabupaten Kutai Kertanegara
Hari/Tanggal	 :	Rabu/ 02 Juli 2025 dan Senin/ 04 Agustus 2025
Hasil Kegiatan	:	1. sosialisasi dan peningkatan pemahaman pembudidaya ikan terkait
		perubahan alur pengurusan Sertifikasi Cara Budidaya Ikan yang Baik
		(CBIB) dan Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB), yang sebelumnya
		dikelola oleh Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya dan kini menjadi
		kewenangan BPPMHKP sebagai unsur pengendali.
		2. PP No.28/2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis
		Risiko menggantikan dan menyempurnakan PP No.5/2021.
		3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 22 Tahun 2024
		menggantikan dan menyempurnakan Permen KP No. 10 Tahun 2021,
		dengan fokus pada penguatan kerangka CBIB untuk pembesaran
		ikan.Prosedur Teknis & Mekanisme Sertifikasi
		4. Sosialisasi alur pengurusan baru sertifikat CBIB dan CPIB, serta
		persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi pelaku usaha
		perikanan.
		5. Paparan tentang tata cara pengajuan permohonan sertifikasi melalui
		sistem OSS (Online Single Submission Risk Based Approach), termasuk
		simulasi teknis pengisian data dan unggah dokumen pada sistem OSS
		RBA.
		6. Dalam kegiatan ini diharapkan koordinasi dan sinergi antara BPPMHKP,
		Dinas Kabupaten/Kota, serta pembudidaya ikan dapat terus diperkuat
		guna mendukung percepatan penerbitan sertifikasi dan peningkatan
		daya saing produk perikanan budidaya

Dokumentasi Kegiatan













