

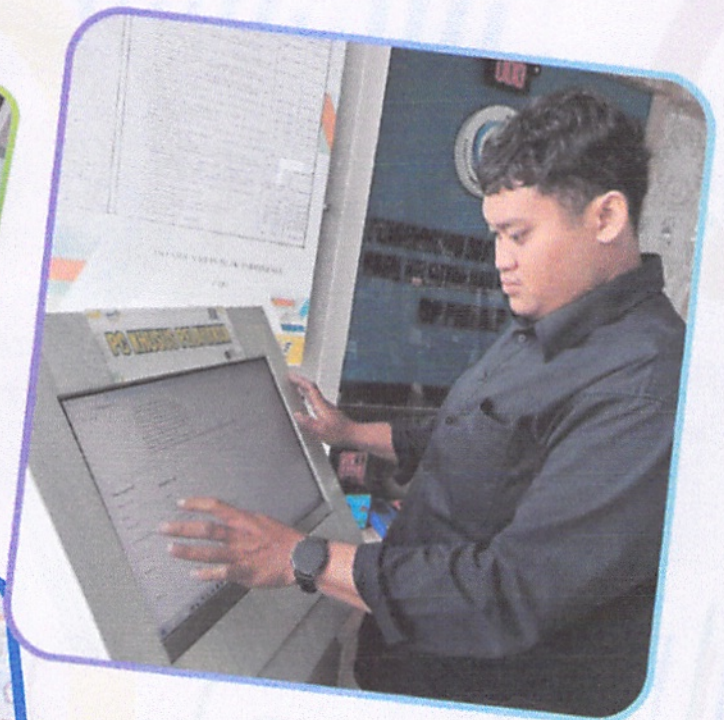


LAPORAN

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

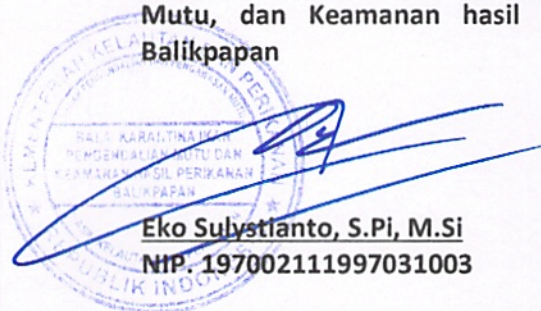
Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan petunjuk-Nya sehingga Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan Pada Triwulan III Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan Tahun 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**



Eko Subystanto, S.Pi, M.Si
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	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14

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 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 :

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 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 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 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.
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	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	7

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 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	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

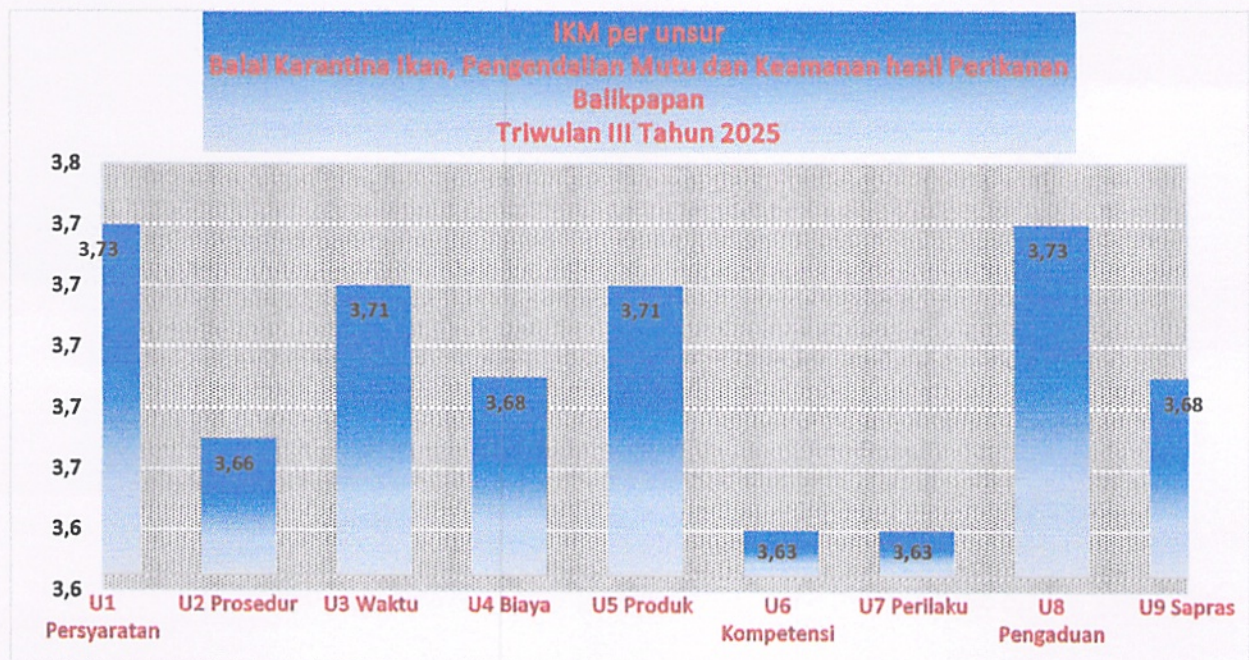
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,73	3,66	3,71	3,68	3,71	3,63	3,63	3,73	3,68
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,06 (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 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.
2. 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.

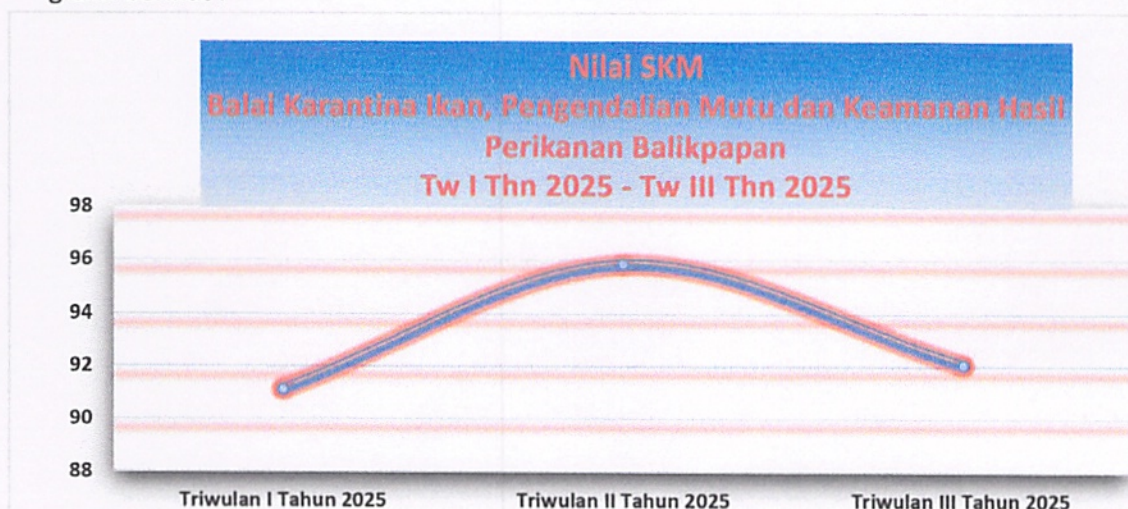
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan IV 2025)			Penanggung Jawab
			Oktober	Nopember	Desember	
1	Komptensi pelayanan	1. Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU) 2. Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	√			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 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	v				Tim Pelayanan Publik
---	--------------------	--	---	--	--	--	----------------------

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

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

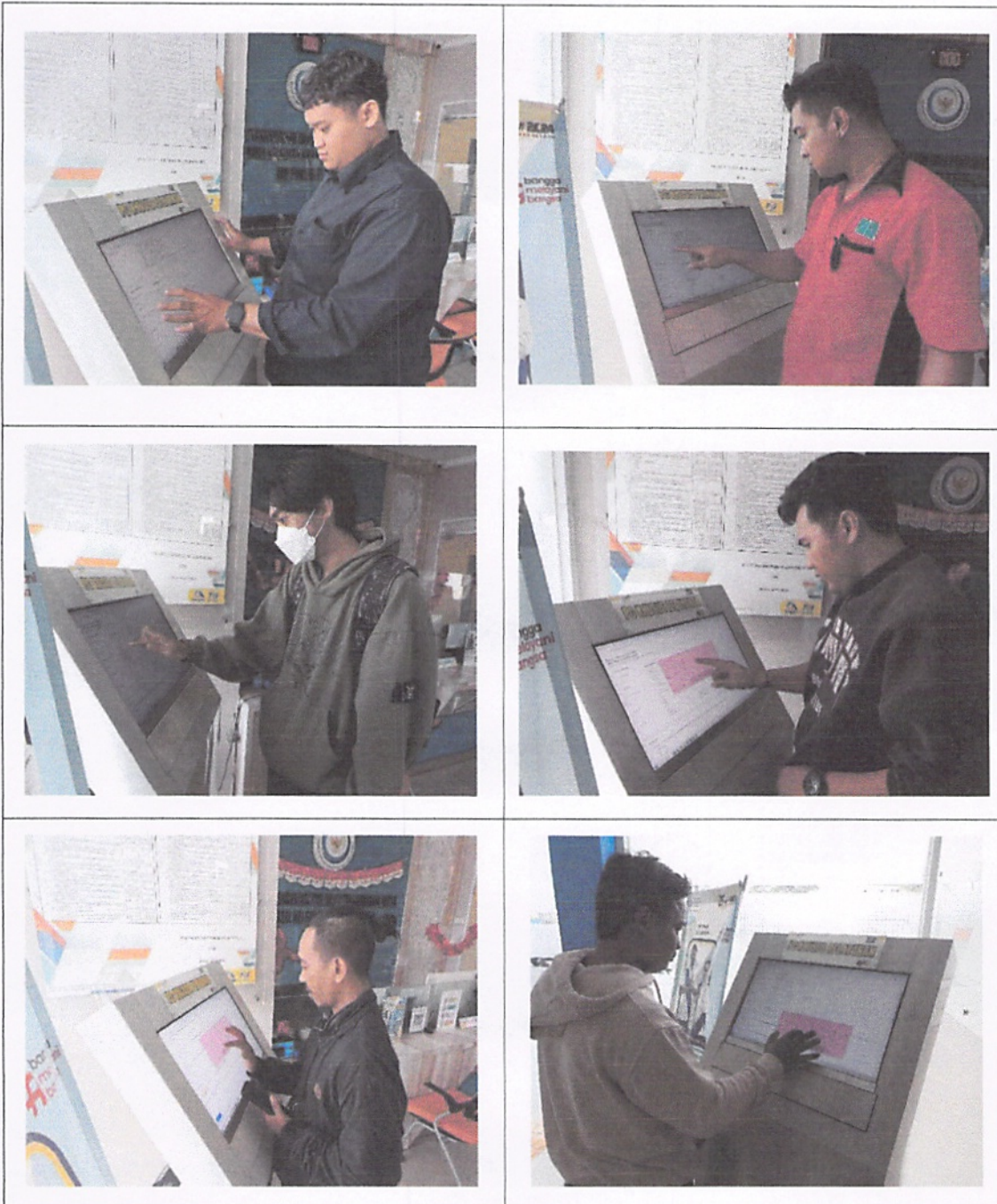
[illegible]

NO	ARAKTERISTI	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS
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%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	1%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	2	1%
		Pegawai Swasta	159	97%
		Wirasaha 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	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		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	Biaya/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	A	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	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 III Tahun 2025

Mutu Pelayanan :

92,06

Sangat Baik

Unsur Pelayanan :

1 PERSYARATAN 3,73

2 SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR 3,66

3 WAKTU PENYELESAIAN 3,71

4 BIAYA / TARIF 3,68

5 PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN 3,71

6 KOMPETENSI PELAKSANA 3.63

7 PERILAKU PELAKSANA 3.63

8 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN 3.73

9 SARANA DAN PRASARANA 3.68

Periode Survei : Juli s/d September 2025

Usia:

<25 : 40 Responden

25 - 45 : 84 Responden

46 - 60 : 40 Responden

>60 : 0 Responden

Jenis Kelamin :

Laki - laki : 89 Responden

Perempuan : 75 Responden

Pendidikan:

SD : 0 Responden

SMP : 0 Responden

SMA : 60 Responden

Diploma : 1 Responden

S1 : 103 Responden

S2 : 0 Responden

S3 : 0 Responden



164 Responden

#BPPMHKP BALIKPAPAN **YTES**

"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"

BPP MHKP | BADAN MUTU KKP
BALIKPAPAN

 BADAN MUTU KKP BALIKPAPAN

YTES
bppmhkp balikpapan



bangga
melayai
bangsa
BerAKHLAK

ppid.kkp.go.id/upt/balai-kiptm-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 (sembiliah 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:

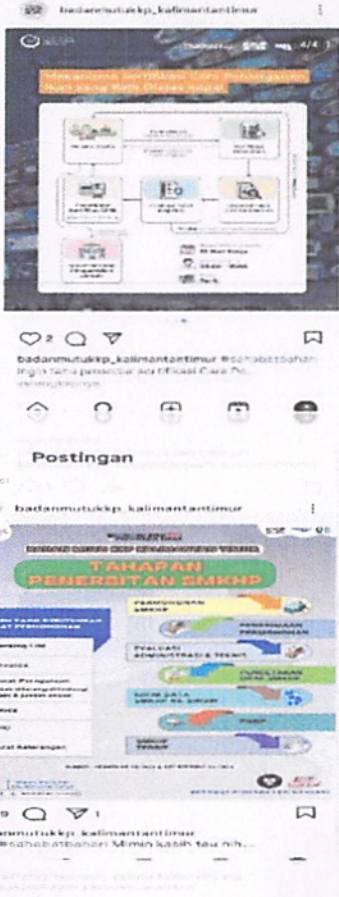
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

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) - Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
2.	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan - Publikasi prosedur layanan melalui media cetak dan media elektronik	√			Tim Pelayanan Publik
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	√			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 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
----	--	-------	--	--	--

3.	U9 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	dan sosialisasi kepada pengguna layanan 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	<i>Terlampir</i> 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. 	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
----	---	-------	---	--	-------------------------------------

BAB IV

KESIMPULAN

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

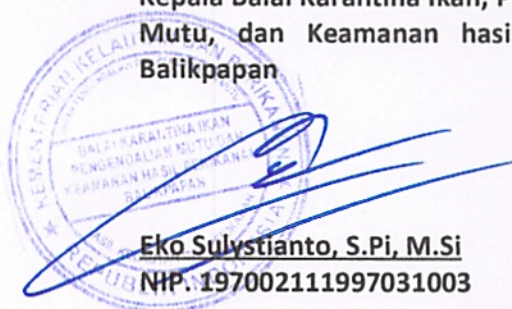
1. Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung 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	-----

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	Melakukan publikasi prosedur layanan melalui media cetak dan media elektronik dan sosialisasi kepada pengguna layanan	< 3 bulan	Tim pelayanan public	-----
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	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	< 3 bulan	Tim pelayanan publik	-----

Balikpapan, 06 Oktober 2025

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



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

**Kegiatan Sosialisasi Kepada Pengguna Layanan
Sebagai Narasumber**

Kegiatan	:	Pelatihan Cara Pembenihan Ikan Yang Baik Dan Cara Pembenihan Ikan Yang Baik
Instansi	:	Dinas Perikanan Kota Samarinda Dan Dinas Perikanan dan Kelautan 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**

