

**LAPORAN**

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



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

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
<b>BAB IV</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
<b>BAB V</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>14</b>
1. Kuesioner Online	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	17

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

Dalam mengamankan 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 Tarakan 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 Tarakan

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP Tarakan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan 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/5> (Diisi sesuai link kuesioner SKM UPP BPPMHKP Tarakan) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan 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	September 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 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 Tarakan 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 Tarakan dalam kurun waktu triwulan II tahun 2025 adalah sebanyak 50 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 50 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 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	60	95%
		Perempuan	3	5%
2	Usia	<25	15	24%
		25-45	28	44%
		46-60	20	32%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	16	25%
		D3	0	0%
		S1	47	75%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	2%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	22	35%
		Pegawai Swasta	27	43%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	13	20%
5	Jenis Layanan	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	1	2%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk	56	89%

		pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)		
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	4	6%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	1	2%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	1	2%

### 3.1 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
<b>IKM per unsur</b>	99,21	99,21	98,81	98,41	97,62	97,22	98,41	98,81	98,81
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	98,50 (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. Dua unsur layanan terendah yang didapatkan ialah **Kompetensi Pelayanan** memperoleh nilai **97,22**, nilai terendah kedua yaitu **Produk Spesifikasi Jenis Layanan** memperoleh nilai **97,62** dan nilai terendah ketiga yaitu **Biaya/tarif** memperoleh nilai **98,41**.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Persyaratan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur** dengan perolehan nilai **99,21**, nilai unsur tertinggi kedua yaitu **Waktu penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Sarana Prasarana** dengan perolehan nilai **98,81**. 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 :
  - “ **Semoga semakin baik dalam melakukan pelayanan ”**
  - “ **Agar ditingkatkan kemudahahn dalam fitur “**
  - “**Belum terlalu paham masih butuh bimbingan”**
  - “**Untuk update berikutnya pada sistem SIAP MUTU, tolong dimunculkan nama buyer pada list pengajuan sebelumnya untuk memudahkan copy pengajuan”**

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

- **Kompetensi Pelayanan perlu ditingkatkan kembali melalui pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan sesuai dengan SOP yang berlaku.**
- **Produk Spesifikasi Jenis Layanan yang perlu diperhatikan kembali dengan memberikan sosialisasi kepada pengguna jasa melalui daring maupun luring.**
- **Minimnya informasi terkait Tarif/Biaya yang ada sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.**

## 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan Oktober 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan III 2025)			Penanggung Jawab
			Oktober	November	Desember	
1	<b>Kompetensi Pelayanan</b>	Melakukan monitoring berkala terhadap kinerja pelayanan	√			Tim Pengaduan Pelayanan Publik
2	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>	Memperjelas Informasi Layanan dengan membuat banner dan mempublikasikan di media sosial mengenai Jenis Layanan yang diberikan		√		Tim Pelayanan Publik
3	<b>Biaya/Tarif</b>	Membuat Infografis biaya/tarif Layanan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan	√			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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan dapat dilihat melalui grafik berikut :



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

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **98,50**. Kemudian nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I, triwulan II 2025 hingga triwulan III 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Biaya/Tarif.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi Persyaratan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur, nilai tertinggi kedua yaitu Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan dan Sarana dan Prasarana

Tarakan, 30 September 2025

Plt. Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian  
Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan



Darmansyah

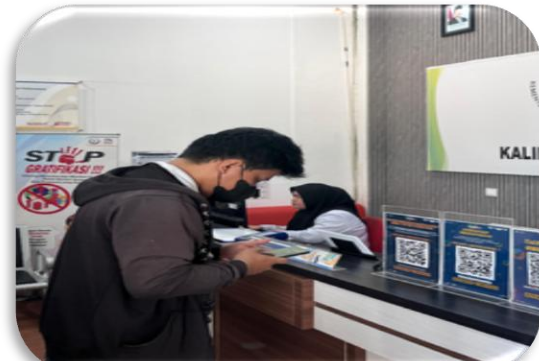
NIP. 197807042008011014







### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. 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 Tarakan**

**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 Tarakan 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 Tarakan periode triwulan II tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2025**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,78	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,84	A
3	Waktu Penyelesaian	3,80	A
4	Biaya/Tarif	3,78	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,78	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,74	A
7	Perilaku Pelaksana	3,72	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,66	A
9	Sarana dan Prasarana	3,74	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 4 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 II 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	<b>Penanganan Pengaduan,Saran dan masukan</b>	Rapat internal petugas penanganan pengaduan, Mengupdate kembali infografis mengenai Pengaduan,saran dan masukan secara elektronik	√			Tim Pengaduan Pelayanan Publik
2	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Melaksanakan coaching/mentoring yang dilakukan oleh atasan langsung bidang Pelayanan Publik serta menjelaskan SOP terkait Etika dan perilaku saat melayani		√		Tim Pelayanan Publik
3	<b>Sarana Prasarana</b>	Melakukan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pengguna jasa pengguna jasa Sarana dan Prasarana			√	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	Rapat internal petugas penanganan pengaduan, mengupdate kembali infografis mengenai Pengaduan, Saran dan masukan secara elektronik	Sudah	<ul style="list-style-type: none"><li>Melakukan rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan Virtual Account yang akan di buat dalam penanganan pengaduan</li></ul>		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan



2	Melaksanakan coaching/mentoring yang dilakukan oleh atasan langsung bidang pelayanan Publik serta menjelaskan SOP terkait Etika dan Perilaku saat melayani	Sudah	<p><b>Melaksanaan sosialisasi budaya pelayanan prima</b> bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai dan sikap kerja yang berorientasi pada <b>kepuasan pelanggan</b> atau <b>masyarakat</b>, serta memastikan bahwa seluruh pegawai atau anggota organisasi memahami, menerapkan, dan menjadikan pelayanan prima sebagai budaya kerja sehari-hari.</p>		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	Melakukan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pengguna jasa	Sudah	<p>Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan dalam upaya penyediaan, peningkatan, dan perbaikan fasilitas penunjang agar layanan publik dapat berjalan optimal, profesional, dan sesuai standar mutu. Menyediakan ruang tenang untuk pengguna jasa kelompok rentan.</p>		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 Tarakan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :


No		Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Rapat internal petugas penanganan pengaduan, mengupdate kembali infografis mengenai Pengaduan, Saran dan masukan secara elektronik	Monitoring dan evaluasi mengenai Pengaduan, Saran dan masukan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan
2	Melaksanakan coaching/mentoring yang dilakukan oleh atasan langsung bidang pelayanan Publik serta menjelaskan SOP terkait Etika dan Perilaku saat melayani	Melaksanakan kegiatan Sosialisasi Budaya Pelayanan Prima bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan

3	Melakukan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pengguna jasa	Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan, menambah fasilitas untuk kelompok rentan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan
---	---	---	----------	----------------------	---

Tarakan, 30 September 2025

Plt. Kepala Balai Karantina Ikan,  
Pengendalian Mutu, dan  
Keamanan Hasil Perikanan Tarakan



  
Darmansyah  
NIP. 197807042008011014







