

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



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/5> (Diisi sesuai link kuesioner SKM UPP BPPMHKP Tarakan) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan 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	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Pengendalian dan Pengawasan Hasil Kelautan Perikanan Tarakan dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2025 adalah sebanyak 41 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 41 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 61 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	59	97%
		Perempuan	2	3%
2	Usia	<25	0	0%
		25-45	47	77%
		46-60	14	23%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	14	23%
		D3	0	0%
		S1	47	77%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	13	21%
		Pegawai Swasta	43	70%
		Wirausaha Non KKP	5	8%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	49	80%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	1	2%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	2	3%
		Laporan hasil uji mutu produk perikanan	8	13%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	1	2%

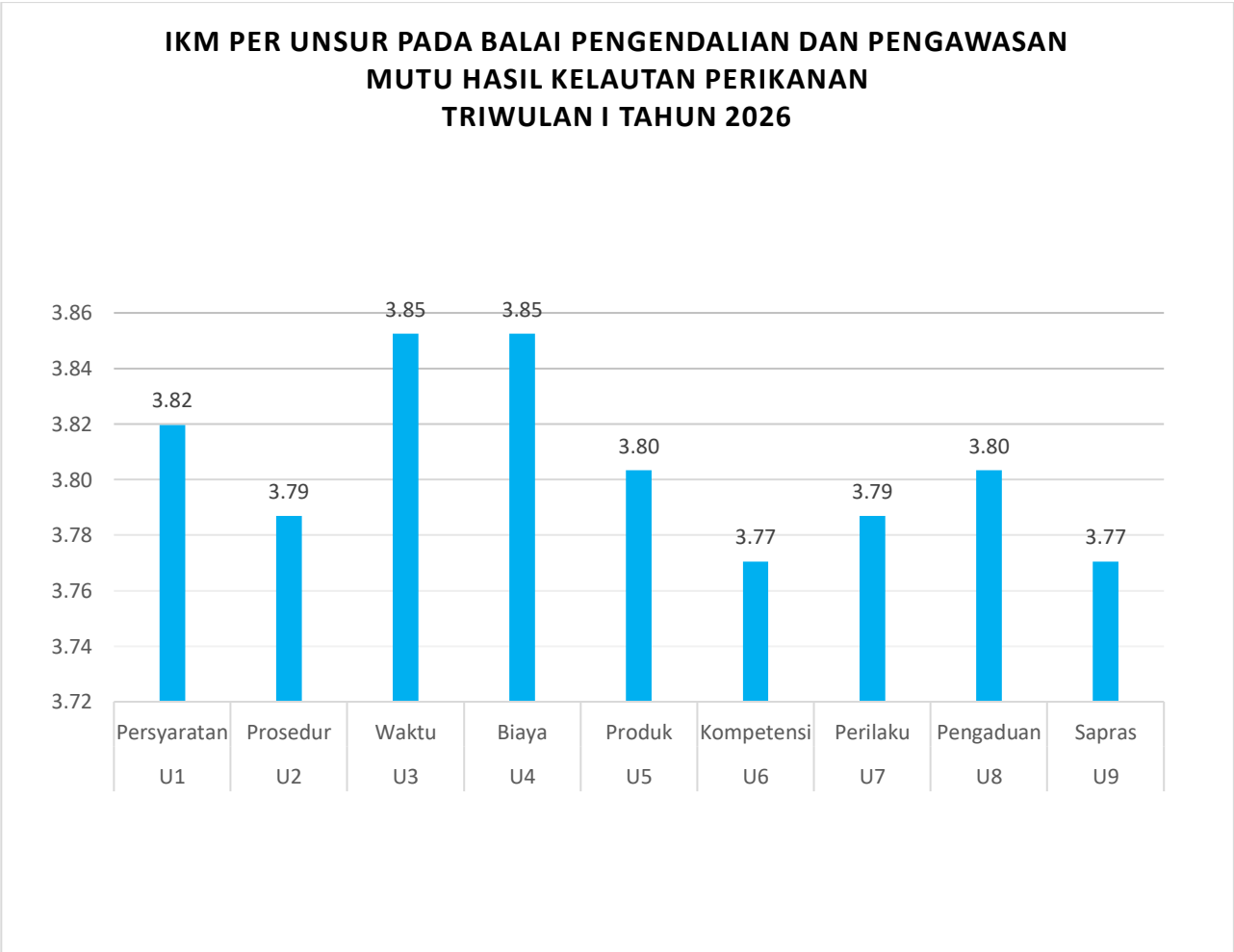
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur	95,49	94,67	96,31	96,31	95,08	94,26	94,67	95,08	94,26
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,13 (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. Empat unsur layanan terendah yang didapatkan ialah **Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Kompetensi Pelayanan, Perilaku pelaksana, Sarana dan prasarana** masing-masing memperoleh nilai yang sama yaitu **94,24 dan 94,67**.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Biaya Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan** dengan perolehan nilai **96,31**. 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 lebih baik lagi”
 - “Jangan pernah lelah untuk melayani dengan baik “
 - “Tetap menjaga dan meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada”

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

- Persyaratan perlu lebih ditingkatkan lagi dengan melakukan perbaikan sistematis yaitu melakukan kegiatan publikasi persyaratan dengan mengacu pada PermenKP No 33 Tahun 2024 tentang Pengeluaran Hasil Perikanan dari Wilayah Negara Republik Indonesia, Kep Kaban No 44 Tahun 2024 dan Peraturan Pemerintah No.85 Tahun 2021 tentang jenis dan tarif PNBP kepada pengguna jasa dengan memanfaatkan media sosial resmi dan media komunikasi Balai PPMHKP Tarakan.
- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan kembali melalui monitoring berkala terhadap kinerja pelayanan dan pengembangan yang berkelanjutan sesuai dengan SOP yang berlaku.
- Perilaku Pelaksana layanan perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan SOP yang berlaku.
- Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan sebagai salah pendukung proses pelayanan publik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

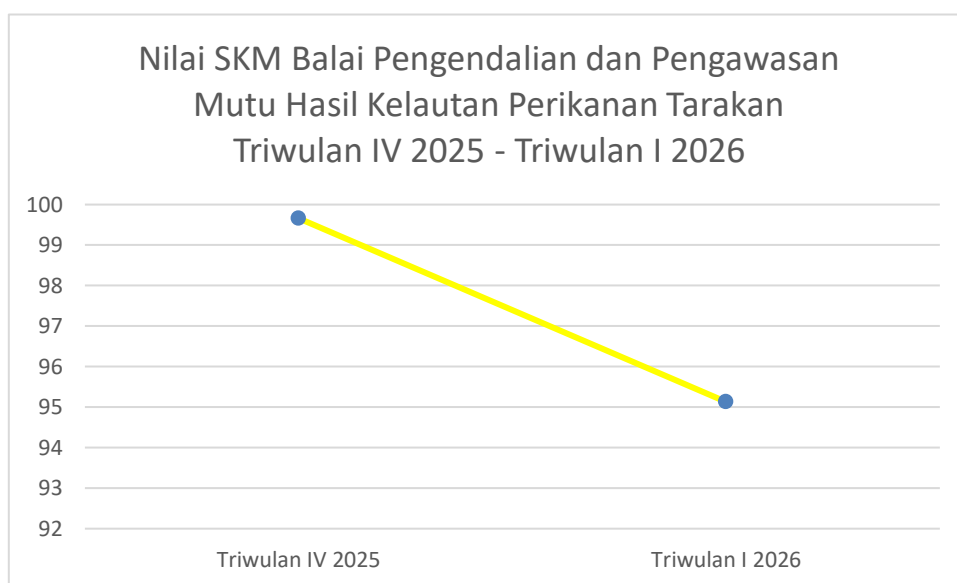
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan Mei 2026 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan kegiatan publikasi persyaratan dengan mengacu pada PermenKP No 33 Tahun 2024 tentang Pengeluaran Hasil Perikanan dari Wilayah Negara Republik Indonesia, Kep Kaban No 44 Tahun 2024 dan PP No.85 Tahun 2021 tentang Jenis dan tarif PNBP kepada pengguna jasa dengan memanfaatkan media sosial dan media komunikasi resmi BPPMHKP Tarakan		√		Tim Pelayanan Publik

2	Kompetensi Pelayanan	Melakukan monitoring berkala terhadap kinerja pelayanan	✓			Tim Pengaduan Pelayanan Publik
3	Perilaku Pelaksana Layanan	Melakukan monitoring berkala terhadap kinerja pelayanan	✓			Tim Pengaduan Pelayanan Publik
4	Sarana prasarana	Melakukan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pengguna jasa pengguna jasa Sarana dan Prasarana			✓	Tim Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2025 hingga triwulan I 2026 pada Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **95,13**. Kemudian nilai SKM Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan menunjukkan sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV hingga triwulan I 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana, dan Sarana prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Biaya Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan.

Tarakan, 31 Maret 2026

Plt. Kepala Balai Pengendalian dan Pengawasan
Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan



Whidi Anggraeni

NIP. 197903012027012011

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

[illegible]

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)																	
BALAI BESAR/BALAI/STASIUN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN																	
PERIODE TRIWULAN I 2026																	
NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NRR PER JENIS LAYANAN
						U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9			
1	(PMMT)Hazard Analysis and Critical Control Point	L	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga lebih baik lagi	75	89.68253968
2	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahakan dalam melayani dgn semangat Dan tetap ramah.	100	
3	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	P	25-45	S1	swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan CBIB sangat cepat dan semoga membantu peningkatan	97.22222222	
4	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan layanan yang baik meskipun banyan efisiensi.	100	
5	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Jadi pelayan garda trdepan	75	
6	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	4	4	3	3	3	3	3	PeLayanan selalu terpuaskan	80.55555556	
8	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jangan pernah lelah utk melayani dgn baik.	100	
9	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
10	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap semangat memberikan pelayanan	77.77777778	
11	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Selalu jadi pelayan garda terdepan	75	93.25396825
12	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
13	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	4	3	4	4	3	3	3	3	3	Tetap semangat memberikan pelayanan.	83.33333333	
17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangat dalam melayani dan ign lupa phase y	100	
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
19	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan garda terdepan	75	
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat dalam melayani	100	36.42857143
22	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Selalu menjadi pelayan garde terdepan	75	
23	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan dan tetap melayani dengan baik	100	
28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	4	3	4	4	4	3	3	3	3	Selalu memberikan pelayanan yg terbaik	86.11111111	
30	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
31	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
32	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Jadi pelayan garda depan	75	
33	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
34	Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanannya	100	
35	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
36	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga lebih baik lagi	75	
37	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mudah sesuai dan sang at baik	100	
38	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat ramah dan tepat waktu	100	
39	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	92.85714286
40	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mudah cepat dan tepat waktu	100	
41	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga lebih baik lagi	75	
42	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat ramah dan tepat waktu	100	
43	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu jdi pelayan garda trdepan	100	
44	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
45	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik cepat dan ramah	100	
46	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
47	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Tetap semangat memberikan pelayanan...	94.44444444	
48	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
49	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
50	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
51	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu jadi pelayan garda terdepan	100	
52	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
53	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat dalam melayani.	100	
54	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
55	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	4	4	4	3	3	3	3	3	Tetap menjaga dan meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan atur	83.33333333	
56	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu jadi pelayan garda trdepan	100	
57	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin baik dan mantap	100	100
58	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
59	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
60	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat ramah Dan tepat waktu	100	
61	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100	
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						233	231	235	235	232	230	231	232	230	95.12750455	95.12750455	
RATA-RATA NILAI PER-UNSUR						3.82	3.79	3.85	3.85	3.80	3.77	3.79	3.80	3.77			
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0.42	0.42	0.43	0.43	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42			
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						95.12750455											

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	59	97%
		Perempuan	2	3%
2	Usia	Dibawah 25	0	0%
		25-45	47	77%
		46-60	14	23%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	14	23%
		D3	0	0%
		S1	47	77%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/Polri	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	13	21%
		Pegawai Swasta	43	70%
		Wirusaha Non KKP	5	8%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	49	80%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	1	2%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	2	3%
		Laporan hasil uji mutu produk perikanan	8	13%
		Sertifikat Penerapan Program		

UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
	INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
Persyaratan	95,49	A	Sangat Baik
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	94,67	A	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	96,31	A	Sangat Baik
Biaya/Tarif	96,31	A	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,08	A	Sangat Baik
Kompetensi Pelayanan	94,26	A	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	94,67	A	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	95,08	A	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	94,26	A	Sangat Baik
NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D Tidak baik
	2,6000 - 3,0640	65,00 – 76,60	C Kurang baik
	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B Baik
	3,5324 - 4,0000	88,31 – 100,00	A Sangat baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan IV Tahun 2025



Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Perikanan Perikanan Tarakan

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Kelautan Perikanan

Tahun 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan periode triwulan IV 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 IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	4	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4	A
3	Waktu Penyelesaian	4	A
4	Biaya/Tarif	3,98	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,98	A
6	Kompetensi Pelaksana	4	A
7	Perilaku Pelaksana	4	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4	A
9	Sarana dan Prasarana	3,98	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 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

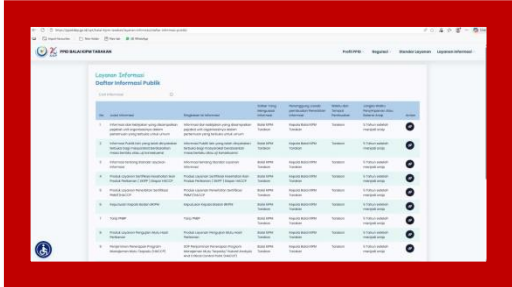
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan IV 2025)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	Biaya/Tarif	Melakukan publikasi informasi tarif layanan dengan menampilkan berupa banner dan publikasi pada media sosial UPT BPPMHKP Tarakan	√			Tim Pelayanan Publik
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan publikasi dengan menampilkan berupa banner dan publikasi pada media sosial UPT BPPMHKP Tarakan mengenai Jenis Layanan yang diberikan		√		Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan penambahan ruang Area pojok baca sebagai fasilitas pelayanan publik			√	Tim Pengaduan 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	Melakukan publikasi informasi tarif layanan dengan menampilkan berupa banner dan publikasi pada media sosial UPT BPPMHKP Tarakan	Sudah	Melakukan publikasi informasi tarif layanan dengan menampilkan berupa banner scan barcode dan publikasi pada media sosial UPT BPPMHKP Tarakan biaya/tarif layanan sesuai dengan PP No 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas PNBP yang berlaku	 	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2	Melakukan publikasi informasi produk, spesifikasi dan jenis layanan dengan menampilkan berupa banner dan publikasi pada media sosial UPT BPPMHKP Tarakan	Sudah	Melakukan publikasi dengan menampilkan berupa banner dan publikasi pada media sosial UPT BPPMHKP Tarakan mengenai Jenis Layanan beserta persyaratan dan aturan yang berlaku	 	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	Melakukan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pengguna jasa pengguna jasa Sarana dan Prasarana	Sudah	Melakukan penambahan ruang Area pojok baca sebagai fasilitas media cetak informasi		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan 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	Melakukan publikasi informasi tarif layanan dengan menampilkan berupa banner dan publikasi pada media sosial UPT BPPMHKP Tarakan	Melakukan publikasi dan mengupdate secara jelas melalui media sosial dan menampilkan berupa banner PP No.85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas PNBP yang berlaku	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan
2	Melakukan publikasi informasi produk, spesifikasi dan jenis layanan dengan menampilkan berupa banner dan publikasi pada media sosial UPT BPPMHKP Tarakan	Melakukan publikasi dengan menampilkan berupa banner dan publikasi pada media sosial UPT BPPMHKP Tarakan mengenai Jenis Layanan beserta persyaratan dan aturan yang berlaku	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan

3	Melakukan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pengguna jasa pengguna jasa Sarana dan Prasarana	Melakukan penambahan ruang Area pojok baca sebagai fasilitas media cetak informasi	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan
---	--	--	----------	----------------------	--

Tarakan, 31 Maret 2026

Plt. Kepala Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan



Whidi Anggraeni
NIP. 1979030120270120