

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN**  
**HASIL PERIKANAN BANJARMASIN**  
**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>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
<b>BAB III</b> .....	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
1. Hasil Pengolahan Data SKM.....	15
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	20

# **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 Banjarmasin 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 Banjarmasin.

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 UPT BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Banjarmasin 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/40> 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 Banjarmasin 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 Banjarmasin 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 Banjarmasin dalam kurun waktu triwulan II tahun 2025 adalah sebanyak 158 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 113 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 197 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	94	52%
		Perempuan	103	57%
2	Usia	Dibawah 25	16	9%
		25-45	174	96%
		46-60	7	4%
		Diatas 60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	18	10%
		D3	83	46%
		S1	93	51%
		S2	3	2%
4	Pekerjaan	ASN	3	2%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	62	34%
		Pegawai Swasta	128	70%
		Wirausaha Non KKP	1	1%
		Pelajar	3	2%
5	Jenis Layanan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	168	92%
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	2	1%
		Sertifikat Cara Distrisbusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	2	1%
		Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	0	0%
Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	4	2%		



	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	16	9%
	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	5	3%

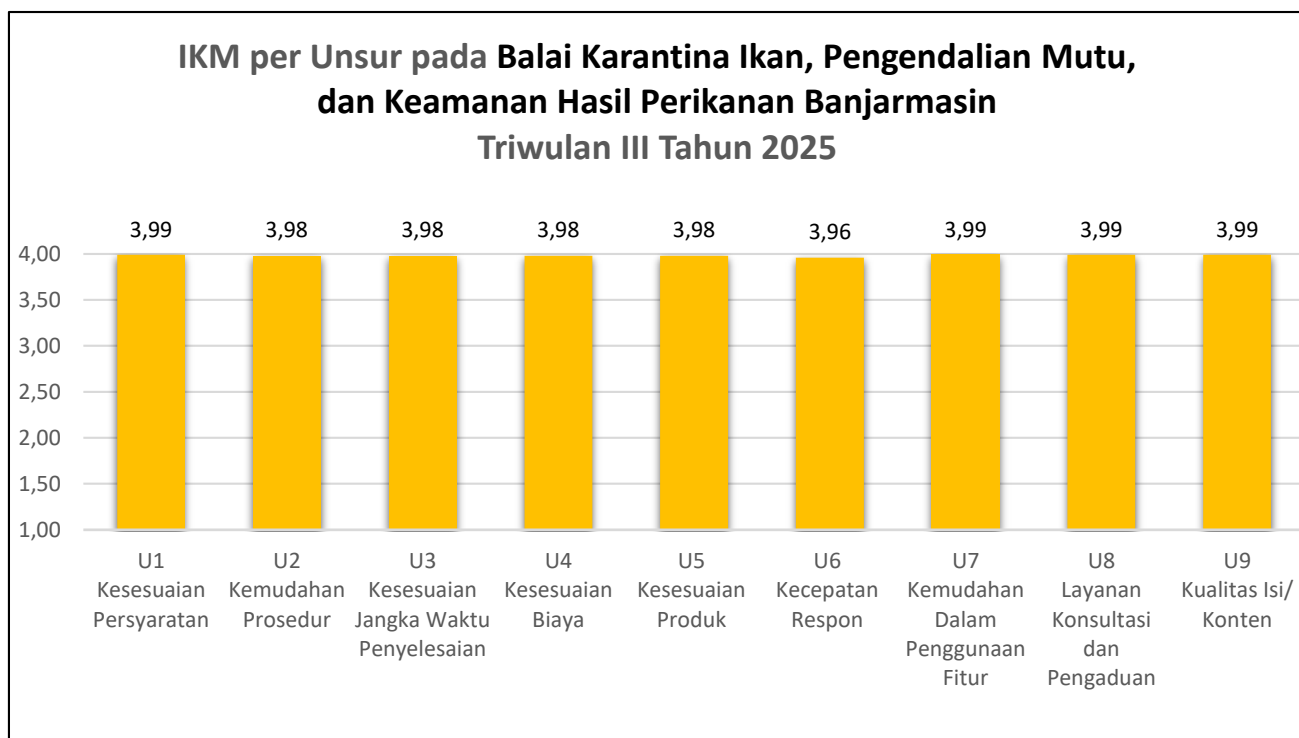
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,99</b>	<b>3,98</b>	<b>3,98</b>	<b>3,98</b>	<b>3,98</b>	<b>3,96</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>99,63 (A atau Sangat Baik)</b>								

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. Unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Kecepatan Respon mendapatkan nilai terendah yaitu 3,96.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Kesesuaian Persyaratan, Unsur Kemudahan Dalam Penggunaan Fitur, Unsur Layanan Konsultasi dan Pengaduan, serta Unsur Kualitas isi /Konten mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,99. Sedangkan untuk 4 Unsur lainnya yaitu Unsur Kemudahan Prosedur, Unsur Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Unsur Kesesuaian Biaya serta Unsur Kesesuaian Produk mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,98.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan para pengguna layanan memberikan saran dan kritik yang bersifat positif diantaranya adalah sebagai berikut:
  1. “Kami sangat merasa terbantu dan sangat di mudahkan dalam dengan fitur dan layanan yang diberikan. oleh karena itu kami ucapkan terimakasih dan semoga kedepannya selalu seperti ini dan semakin lbh baik lagi”.
  2. “Sangat baik dan sangat membantu dalam proses penerbitan dokumen”.
  3. “Semoga kedepannya kami lebih baik lagi dibawah bimbingan bapak / ibu yang ada di Balai KIPM Banjarmasin”.
  4. “Semoga bisa lebih meningkatkan lagi pelayanan penjaminan mutu perikanan yang sudah berjalan dengan baik”.
  5. “Bisa lebih meningkatkan lagi kinerja yang sudah baik”.

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

- Terhitung sejak awal tahun 2025 Balai KIPM Banjarmasin telah menambah beberapa personil baru di bagian pelayanan. Kompetensi personil yang baru di bagian pelayanan masih perlu untuk terus ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik dan pelayanan sertifikasi.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

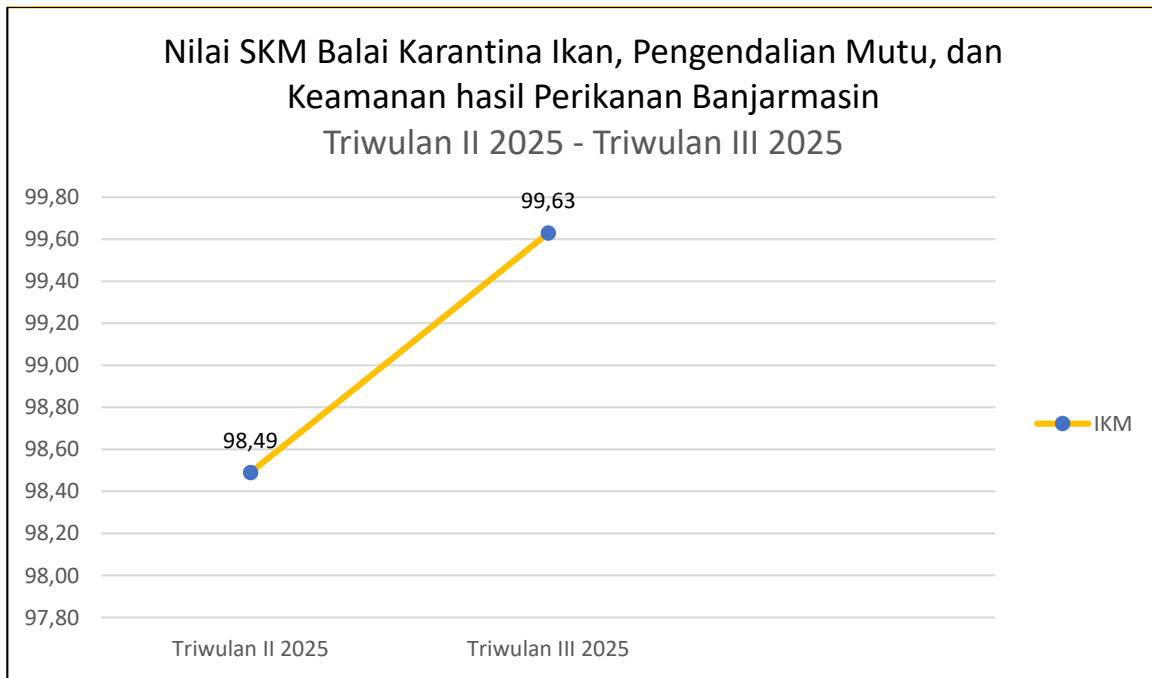
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Sosialisasi melalui wa group. 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 IV 2025)			Penanggung Jawab
			Okt	Nov	Des	
	Kecepatan Respon	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan dalam merespon permohonan layanan, kecepatan jaringan internet, pendalaman aplikasi OSS, pendalaman aplikasi SIAPMUTU dsb)	√			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 Banjarmasin dapat dilihat melalui grafik berikut :



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

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu 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 Banjarmasin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,63. Kemudian nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Banjarmasin menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan II 2025 hingga triwulan III 2025.
- Unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Kecepatan Respon dengan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,96.
- Terdapat 4 Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Kesesuaian Persyaratan, Unsur Kemudahan Dalam Penggunaan Fitur, Unsur Layanan Konsultasi dan Pengaduan, serta Unsur Kualitas isi /Konten mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,99. Sedangkan untuk 4 Unsur lainnya yaitu Unsur Kemudahan Prosedur, Unsur Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian, Unsur Kesesuaian Biaya serta Unsur Kesesuaian Produk mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,98.

Banjarbaru, 2 Oktober 2025

Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu,  
dan Keamanan Hasil Perikanan Banjarmasin



Hafit Rahman, S.Pi, MP

NIP. 19681223 198903 1 001

## LAMPIRAN

# 1. Kuesioner Online

## Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai KIPM Banjarmasin

Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)

### Data Responden

Waktu Survey 03-Jul-2025 12:28

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan  
 Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki  
 Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun  
 25 s/d 45 Tahun  
 46 s/d 60 Tahun  
 > 60 Tahun

Pendidikan

- SD  
 SMP  
 SMA  
 D3  
 S1  
 S2  
 S3

Pekerjaan

- ASN  
 TNI/POLRI  
 Pegawai Swasta  
 Wirausaha Non KKP

### Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai  
 Sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang cepat  
 Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kuualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

### Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)







NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	94	52%
		Perempuan	103	57%
2	Usia	Dibawah 25	16	9%
		25-45	174	96%
		46-60	7	4%
		Diatas 60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	18	10%
		D3	83	46%
		S1	93	51%
		S2	3	2%
4	Pekerjaan	ASN	3	2%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	62	34%
		Pegawai Swasta	128	70%
		Wirasaha Non KKP	1	1%
		Pelajar	3	2%
5	Jenis Layanan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	168	92%
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	2	1%
		Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)	2	1%
		Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)	0	0%
		Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	0	0%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	4	2%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	16	9%
Laporan hasil uji mutu produk perikanan	5	3%		

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	99,87	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	99,62	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	99,62	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	99,62	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99,49	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	99,11	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	99,75	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	99,75	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	99,87	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



#### **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 Banjarmasin**



**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 Banjarmasin 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 Banjarmasin 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 2024**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Kesesuaian Persyaratan	3,96	<b>A</b>
2	Kemudahan Prosedur	3,94	<b>A</b>
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,93	<b>A</b>
4	Kesesuaian Biaya	3,92	<b>A</b>
5	Kesesuaian Produk	3,94	<b>A</b>
6	Kecepatan Respon	3,94	<b>A</b>
7	Kemudahan Dalam Penggunaan Fitur	3,94	<b>A</b>
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,94	<b>A</b>
9	Kualitas isi /Konten	3,94	<b>A</b>

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. Selain itu, berdasarkan saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online pada Triwulan II maka perlu adanya tindak lanjut terhadap saran/kritik yang telah disampaikan. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah dan saran/kritik dari SKM Online. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

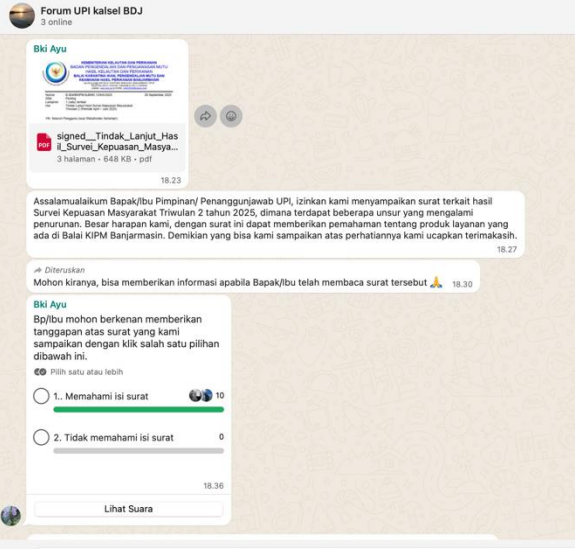
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan III 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	Kesesuaian Biaya	Penyampaian kembali terkait tarif / biaya PNBP sesuai dengan PP No 85 tahun 2021			√	Tim Pelayanan Publik
2	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Sosialisasi melalui wa terkait janji layanan yang telah diperbaharui			√	Tim Pelayanan Publik
3	Saran/Kritik dari SKM Online : “Izin Bpk/Ibu, kalo boleh petugas/operator yang bertugas di pelayanan HC SMKHP di info di Group Pelayanan Mutu setiap harinya. Terimakasih”	Penyampaian Informasi terkait petugas pelayanan HC SMKHP melalui Wa Group Pelayanan. Dilakukan setiap hari pada pukul 07:30 – 08:00 WITA	√	√	√	Tim Pelayanan Publik



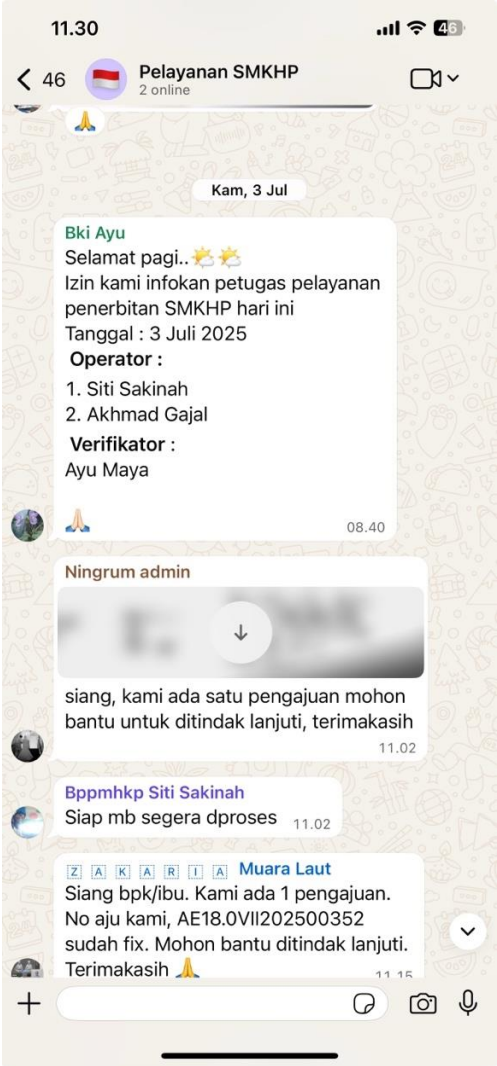
## BAB III

### 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	Penyampaian kembali terkait tarif / biaya PNBP sesuai dengan PP No 85 tahun 2021	Sudah	Melakukan Sosialisasi melalui wa group terkait tarif / biaya PNBP sesuai dengan PP No 85 tahun 2021		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2	Sosialisasi melalui wa terkait janji layanan yang telah diperbaharui	Sudah	Melakukan Sosialisasi melalui wa group terkait janji layanan yang telah diperbaharui		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
---	--	-------	--	---	-------------------------------------

3	<p>Penyampaian Informasi terkait petugas pelayanan HC SMKHP melalui Wa Group Pelayanan. Dilakukan setiap hari pada pukul 07:30 – 08:00 WITA</p>	Sudah	<p>Menyampaikan Informasi terkait petugas pelayanan HC SMKHP melalui Wa Group Pelayanan. Dilakukan setiap hari pada pukul 07:30 – 08:00 WITA</p>		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
---	---	-------	--	--	-------------------------------------

## **BAB IV**

# **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Banjarmasin telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Banjarbaru, 2 Oktober 2025

Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu,  
dan Keamanan Hasil Perikanan Banjarmasin



Hafit Rahman, S.Pi, MP

NIP. 19681223 198903 1 001