

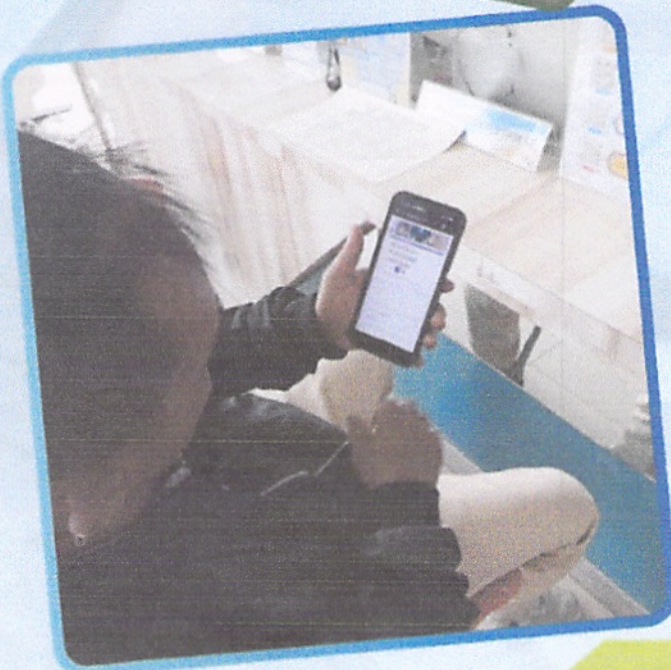


LAPORAN

MONITORING EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II

2026



**BPP
MHKP**
Bring Safety Through Quality

**BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN**

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN BALIKPAPAN
TRIWULAN II TAHUN 2026**



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan petunjuk-Nya sehingga Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan Pada Triwulan II Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan Tahun 2026 dapat diselesaikan.

Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan ini dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/ pelanggan Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat/ pelanggan Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan. 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu 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 2026 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan.

Balikpapan, 07 Juli 2026

Pj. Kepala Balai PPMHKP Balikpapan



Drh. Frederica Ethis M
NIP. 19851028 200912 2 001

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 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan 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/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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu 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	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 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 Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan dalam kurun waktu triwulan I tahun 2026 adalah sebanyak 57 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 48 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 41 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	11	27%
		Perempuan	30	73%
2	Usia	<25	1	2%
		25-45	21	51%
		46-60	19	46%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	2%
		SMA	16	39%
		D3	0	0%
		S1	24	59%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	2%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	2	5%
		Pegawai Swasta	36	88%
		Wirausaha Non KKP	2	5%
		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%

		Laporan hasil uji mutu produk perikanan	5	12%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	0	0%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	35	85%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		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	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%

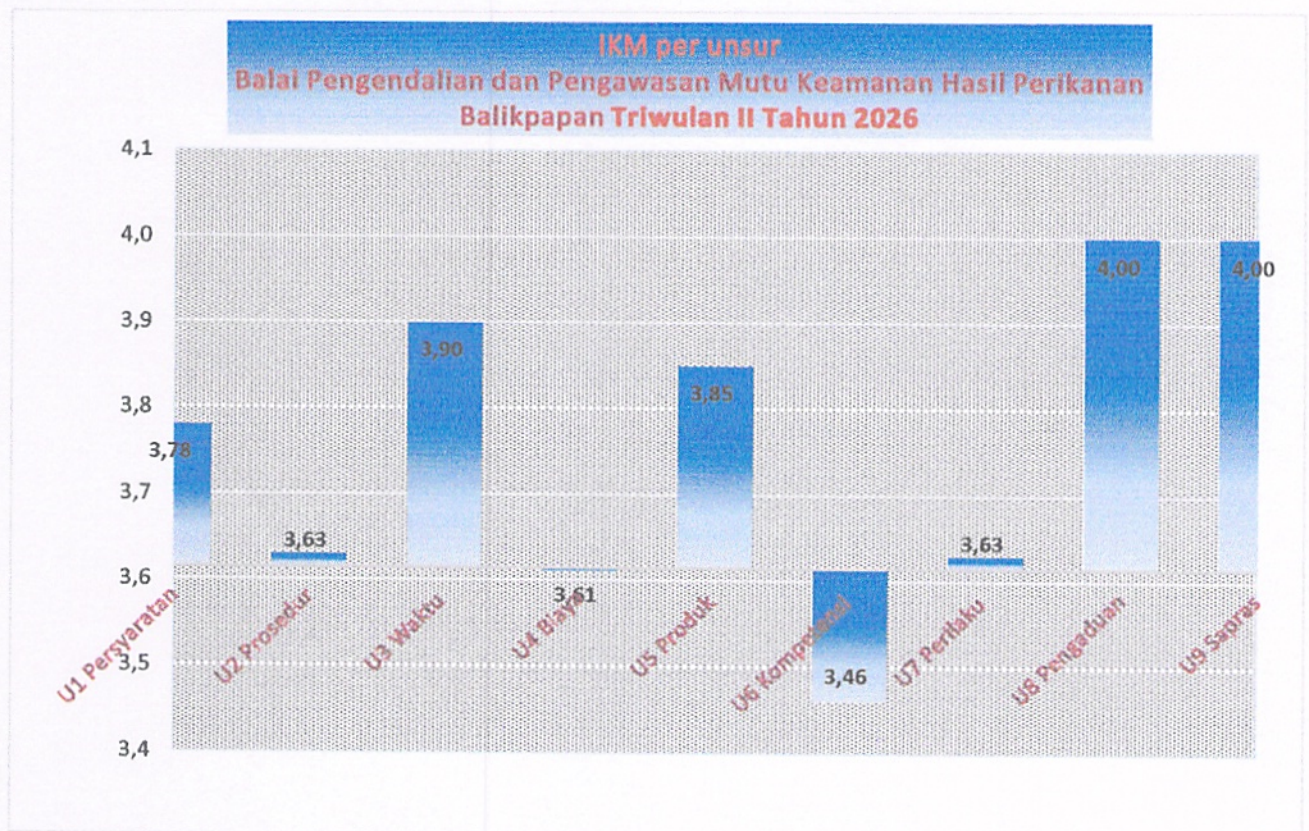
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,78	3,63	3,90	3,61	3,85	3,46	3,63	4,0	4,0
Kategori	A	A	A	A	A	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,11 (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 Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46. Selanjutnya Biaya dan Tarif mendapatkan nilai 3,61 adalah nilai terendah kedua dan Perilaku yang mendapatkan nilai 3,63 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00 dan selanjutnya Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai yaitu 3,90.

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 dan terus ditingkatkan layanan SMHKP
- Pelayanan HC siap mutu on line terus ditingkatkan
- Aplikasi sistem layanan SMHKP tetap dan terus ditingkatkan fitur-fiturnya

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

- Layanan SMHKP masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kualitas dan efektivitas pelayanan.
- Pelayanan HC Siap Mutu berbasis online masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek kecepatan layanan, kemudahan penggunaan sistem, dan optimalisasi pelayanan digital kepada masyarakat.
- Fitur pada aplikasi layanan SMHKP masih perlu dikembangkan dan disempurnakan sesuai kebutuhan pengguna.

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.

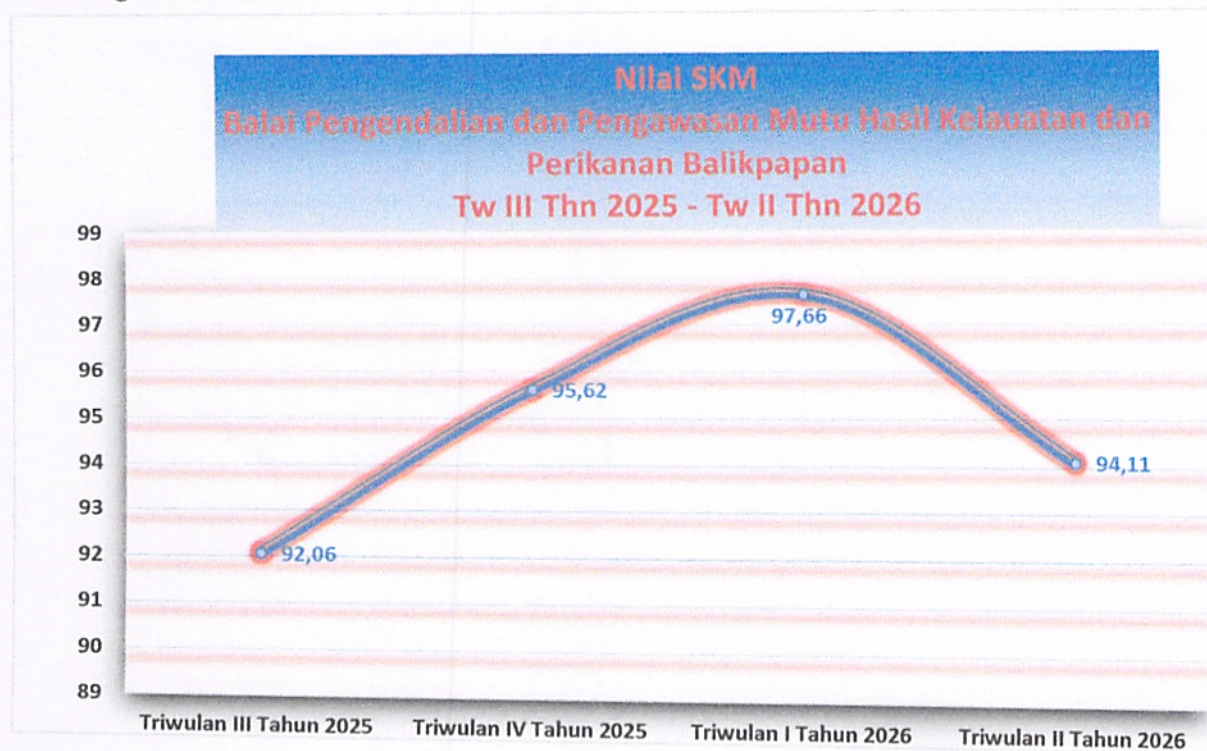
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui monitoring dan evaluasi serta rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan pada bulan Juli sampai dengan September 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek kurang dari 12 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu (Triwulan II Tahun 2026)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1.	Kompetensi Pelaksana	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.	Biaya dan Tarif	1. Membuat Infografis biaya/tarif Layanan sesuai dengan 2. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait biaya/tarif pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
3.	Perilaku Pelaksana	1. Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS	√			Tim Pelayanan Publik

		2. Melakukan asistensi penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan				
--	--	--	--	--	--	--

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 Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala, terlihat adanya dinamika tingkat kepuasan penerima layanan di Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan. Pada Triwulan III Tahun 2025, nilai

indeks kepuasan masyarakat tercatat sebesar 92,06, kemudian mengalami peningkatan pada Triwulan IV Tahun 2025 menjadi 95,62 atau naik sebesar 3,56 poin. Selanjutnya, pada Triwulan I Tahun 2026 nilai indeks kembali meningkat menjadi 97,66, yang merupakan nilai tertinggi dalam periode pengukuran tersebut, dengan kenaikan sebesar 2,04 poin dibandingkan triwulan sebelumnya. Namun demikian, pada Triwulan II Tahun 2026 nilai indeks kepuasan masyarakat mengalami penurunan menjadi 94,11 atau turun sebesar 3,55 poin dibandingkan Triwulan I Tahun 2026. Meskipun terjadi penurunan, nilai yang diperoleh masih berada pada kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa secara umum masyarakat tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil ini menjadi bahan evaluasi bagi Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan untuk mempertahankan aspek pelayanan yang telah berjalan baik serta melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,11.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana, Biaya dan Tarif dan Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan serta Sarana dan Prasarana, dan unsur selanjutnya adalah Waktu Penyelesaian.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layanan

Kategori Layanan

Program Pemulihan Program Manajemen Risiko, Tindakan Pencegahan, dan Control Point (PRMPT/ HACCP)

Penyakit menular, kesehatan kerja, mutu, dan keselamatan hasil produksi (Safety Compliance for RPT) yang diuji melalui analisis pengendalian mutu layanan pangan di kawasan Republik Indonesia (Jepang)

Jenis pengujian Jenis pengujian dan karakteristik utama dan keamanan hasil pengujian, serta keabsahan:

Pemeriksaan Sanitasi Makanan (Pemeriksaan)

Pemeriksaan Sanitasi Makanan (Pemeriksaan)

Pemeriksaan Sanitasi Cara Pengolahan Ikan Hing Baik

Pemeriksaan Sanitasi Cara Pengolahan Ikan Hing Baik

Pemeriksaan Sanitasi Cara Pengolahan Ikan Hing Baik

Pemeriksaan Sanitasi Cara Pengolahan Ikan Hing Baik

Pemeriksaan Sanitasi Cara Pengolahan Ikan Hing Baik

Pemeriksaan Sanitasi Cara Pengolahan Ikan Hing Baik

Pemeriksaan Sanitasi Cara Pengolahan Ikan Hing Baik

Data Responden

Waktu Survey: 19 Feb 2025 13:19

Nama:

Jenis Kelamin: ☐ Perempuan ☐ Laki-laki

Jenis Pekerjaan/Status: ☐ Mahasiswa ☐ Karyawan ☐ Lainnya

Usia: ☐ < 25 Tahun ☐ 25-35 Tahun ☐ 36-45 Tahun ☐ > 45 Tahun

Pendidikan: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan: ☐ Karyawan ☐ Mahasiswa ☐ Lainnya

Pertanyaan

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

Jawab: ☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Kurang Baik ☐ Tidak Baik

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

☐ Sangat Mudah ☐ Mudah ☐ Kurang Mudah ☐ Tidak Mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** layanan yang diformulasikan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Kurang Baik ☐ Tidak Baik

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang diberikan dengan yang diformulasikan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Kurang Baik ☐ Tidak Baik

5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian prosedur** pelayanan antara yang ada pada aplikasi dengan pelayanan yang diberikan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Kurang Baik ☐ Tidak Baik

6. Bagaimana **kecepatan respon** pemenuhan halaman, konten, pemenuhan 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 komisi** dan **pengaduan** yang tersedia untuk pengguna/konsumen yang ada?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Kurang Baik ☐ Tidak Baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **keamanan data** aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Kurang Baik ☐ Tidak Baik

Kesimpulan

Apakah pengujian telah memberikan layanan sesuai dengan **keinginan dan harapan**?

☐ Ya ☐ Tidak

Alasan dan saran:

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BALIKPAPAN
PERIODE TRIWULAN II 2026

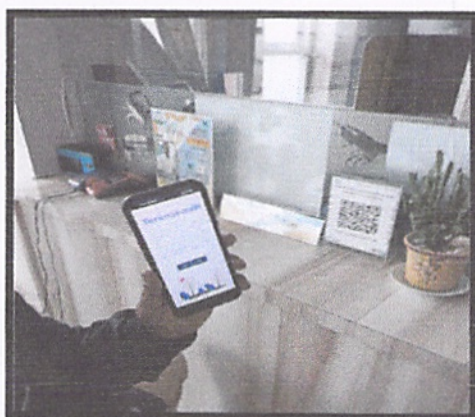
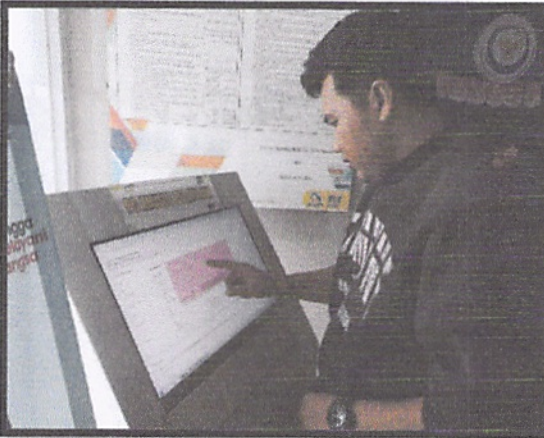
I- O	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDI- KAN	PEKEF- AAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS- LAYANAN	NRR PER JENIS- LAYANAN
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	45-60	SMA	wawancara	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan lagi dan hajatkan	100,00	100,00
2	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	45-60	SMA	pas	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu tetap berinovasi	100,00	
3	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	wawancara	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan pelayanan terbaik	100,00	
4	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	45-60	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu Menjadi yang terbaik	100,00	
5	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	S1	PJUKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap Selalu Lakukan yang terbaik	100,00	
6	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	L	25-45	SMP	PJUKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik dan cepat	100,00	100,00
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Tetap dan terus ditingkatkan layanan penerbitan HC SMKHP	83,33	
8	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sangat Memuaskan	100,00	
9	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	100,00	
10	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	100,00	
11	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Tetap dan terus ditingkatkan aplikasi sistem layanan SMKHP	86,11	93,29
12	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	4	3	4	3	4	3	3	4	4	Tetap dan terus ditingkatkan aplikasi HC siap mutu	88,89	
13	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	4	3	4	3	3	2	3	4	4	Tetap dan terus ditingkatkan layanan SMKHP	83,33	
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	4	3	4	3	4	2	3	4	4	Tetap ditingkatkan aplikasi layanan SMKHP	86,11	
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan tepat dan cepat	100,00	
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	100,00	
17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	4	3	4	3	4	2	3	4	4	Tetap dan terus ditingkatkan pelayanan HC Slip Mutu	86,11	
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	4	3	3	3	4	2	3	4	4	Tetap dan terus ditingkatkan	83,33	
19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	proses penerbitan cepat	100,00	
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	100,00	
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan dapat terus pertahankan	100,00	
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	3	3	3	3	4	3	3	4	4	Tetap ditingkatkan aplikasi untuk siap mutu	83,33	
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN CEPAT SEKALI	100,00	
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Tetap ditingkatkan aplikasi layanan untuk siap mutu	83,33	
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	100,00	
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	<25	SMA	survei	3	4	3	3	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik	91,67	
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	3	3	4	3	3	2	3	4	4	Pelayanan HC siap mutu on line terus ditingkatkan	80,56	
28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terus ditingkatkan ketepatan waktunya	100,00	
29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	100,00	
30	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan	100,00	
31	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DIPERTAHANKAN KUALITAS TERBANYA	100,00	
32	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	3	3	4	3	3	2	3	4	4	Tetap dan terus ditingkatkan layanan smkhp	80,56	
33	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	100,00	
34	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan terus dipertahankan	100,00	
35	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	4	3	4	3	4	3	3	4	4	Tetap dan terus ditingkatkan layanan termosta dalam penerbitan SMKHP	88,89	
36	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	100,00	
37	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	100,00	
38	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	3	3	3	3	4	2	3	4	4	Tetap dan terus ditingkatkan layanan penerbitan SMKHP	80,56	
39	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	3	3	4	3	4	3	3	4	4	liter-literanya	86,11	
40	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SMA	survei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	100,00	
41	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	45-60	S1	survei	3	3	4	3	4	3	3	4	4	Aplikasi sistem layanan SMKHP tetap dan terus ditingkatkan	86,11	
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						155	149	160	148	158	142	149	164	164	SANGAT BAIK		
RATA-RATA PER-UNSUR						88	88	88	88	88	88	88	88	88			
NILAI INDEKS PER-UNSUR						88	88	88	88	88	88	88	88	88			
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						94,11											

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	11	27%
		Perempuan	30	73%
2	Usia	Dibawah 25	1	2%
		25-45	21	50%
		46-60	19	46%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	2%
		SMA	16	38%
		D3	0	0%
		S1	24	58%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	2%
		TNI/Polri	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	2	5%
		Pegawai Swasta	36	88%
		Wiraswasta Non KKP	2	5%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil penangkapan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar bahan acuan kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil penangkapan, serta kualitas air	5	12%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu Hazard Analysis and Critical Control Point (PM/MT/ HACCP)	0	0%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil penangkapan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	35	85%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		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	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	94,51	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	90,85	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	97,56	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	90,24	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,34	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	86,59	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90,85	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	100,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	100,00	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





**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN BALIKPAPAN**

JALAN KOLONEL SYARIFUDDIN YONES RT.094 NO.10 BALIKPAPAN 76115

TELEPON (0542) 7581284

LAMAN www.kkp.go.id SUREL bkipmbalikpapan@kkp.go.id

SURAT TUGAS

**KEPALA BALAI PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN BALIKPAPAN
NOMOR : B.12/BKIPM.BPN/KP.440/II/2026**

TENTANG

**PENUNJUKKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT/PELANGGAN
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN BALAI PPMHKP BALIKPAPAN
TAHUN 2026**

Menimbang : a. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh Balai PPMHKP Balikpapan kepada masyarakat dalam hal pelanggan/pengguna jasa, perlu dilakukan penilaian atas pendapat pelanggan/pengguna jasa terhadap pelayanan melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

b. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi/pelaporan terhadap penyelenggaraan pelayanan;

c. bahwa untuk melakukan survei tersebut perlu dibentuk tim pengelola untuk melaksanakan tugas tersebut yang ditetapkan dalam Surat Tugas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 Tentang Perikanan,

2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMBERI TUGAS

Menetapkan : Surat Tugas Kepala Balai PPMHKP Balikpapan Tentang Penunjukkan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai PPMHKP Balikpapan Tahun 2026.

PERTAMA : Menunjuk pegawai Balai PPMHKP Balikpapan yang namanya tercantum dibawah ini sebagai tim Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai PPMHKP Balikpapan Tahun 2026 dengan susunan:

Pembina/Pengarah	: Eko Sulystianto, S.Pi, M.Si
Ketua	: Winda Anggraini, S.St.Pi
Penanggung Jawab	: Drh. Frederica Ethis M
Sekretaris	: Novita, S.St.Pi
Anggota	: Heri Supriadi
	Frederik Sanda
	Zainal, S.Pi
	Moochamad Eko Y
	Nadia Rizki Oktaviani

KEDUA : Uraian Tugas Tim Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan pada Balai PPMHKP Balikpapan sebagai berikut:

- 1. Pembina/Pengarah : - Memberikan arahan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat agar dapat berjalan dengan baik.**
- 2. Ketua : - Membantu Penanggungjawab dalam mengkoordinasikan seluruh kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.**
- 3. Penanggung Jawab : - Melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan sistem yang ada.**

3. Sekretaris : - Mengumpulkan dan mengarsipkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- Melakukan kompilasi dan pengolahan data operasional dalam rangka penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Bertanggung jawab atas penyelesaian laporan Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Anggota : - Membantu pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Melaksanakan tugas lain yang dibebankan kepadanya oleh pengarah kegiatan maupun ketua.

KETIGA : Biaya pelaksanaan kegiatan tersebut dibebankan pada DIPA Balai PPMHKP Balikpapan Tahun Anggaran 2026, Nomor: SP DIPA-032 13.2.567610/2026 Tanggal 1 Desember 2025.

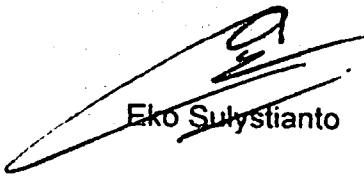
KEEMPAT : Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan dilakukan empat kali dalam setahun, yaitu pada bulan Maret, Juni, September dan Desember 2026.

KELIMA : Dalam melaksanakan tugas tim bertanggung jawab kepada Kepala Balai PPMHKP Balikpapan.

KEENAM : Surat Tugas ini berlaku pada sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan serta perbaikan seperlunya dikemudian hari apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Balikpapan, 2 Januari 2026
Kepala Balai PPMHKP Balikpapan,

Lembar Pengesahan	
Nama Jabatan	Paraf
Kasubbag Umum	


Eko Sulystianto

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan I Tahun 2026



Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Balikpapan

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Kelautan dan Perikanan

2026

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 dan 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 Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Balikpapan periode triwulan I tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat baik nilai 97,66 (sembiliah puluh tujuh koma enam puluh enam) dengan kualitas mutu A pada berbagai unsur pelayanan, seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,89	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,88	A
3	Waktu Penyelesaian	3,95	A
4	Biaya/Tarif	3,86	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,91	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,82	A
7	Perilaku Pelaksana	3,84	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	A
9	Sarana dan Prasarana	4,00	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 IV 2025)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1.	U6 - Kompetensi Pelaksana	- Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb) - Melakukan refreshment pelatihan bagi petugas pelayanan (Inspektur Mutu dan Petugas Administrasi)	√			Tim Pelayanan Publik
2.	U7 - Perilaku Pelaksana	- Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS - Melakukan asistensi penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS di ruang pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
3.	U5 – Biaya/ Tarif	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	√			Tim Pelayanan Publik

		Kementerian Kelautan dan Perikanan Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait biaya/tarif pelayanan	v			
--	--	--	---	--	--	--

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 PPMHKP Balikpapan melaksanakan <i>morning briefing</i> sebelum dimulainya pelayanan setiap hari kerja yang diikuti oleh Inspektur Mutu dan Petugas Administrasi. Balai PPMHKP Balikpapan telah melaksanakan FGD Peninjauan Ulang Standar Pelayanan pada yang diikuti oleh petugas pelayanan, Inspektur Mutu, dan stakeholder terkait.	Sudah	<i>Morning briefing</i> dilaksanakan sebagai sarana koordinasi, penyampaian informasi terkini, evaluasi pelayanan hari sebelumnya, serta penguatan budaya pelayanan prima, serta kegiatan ini juga menjadi media untuk meningkatkan disiplin, komunikasi, dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Pelaksanaan FGD dilakukan untuk meningkatkan pemahaman petugas terhadap standar pelayanan yang berlaku, menyamakan persepsi dalam pelaksanaan pelayanan, serta meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Laporan Kegiatan Terlampir)		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2.	U7 - Perilaku Pelaksana Sosialisasi dan asistensi kepada pengguna layanan terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS.	Sudah	Balai PPMHKP Balikpapan memberikan asistensi secara langsung kepada pengguna layanan di ruang pelayanan terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS serta pemahaman standar pelayanan. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman pengguna terhadap prosedur layanan dan penggunaan aplikasi, sehingga akses layanan menjadi lebih mudah serta proses pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan tepat.		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
----	--	-------	--	--	--

3.	U4 Biaya dan Tarif Balai PPMHKP Balikpapan meningkatkan publikasi informasi biaya/tarif layanan (PNBP) secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.	Sudah	Balai PPMHKP Balikpapan melakukan pembaruan dan penyebarluasan informasi tarif PNBP sesuai ketentuan yang berlaku melalui media informasi di ruang pelayanan, website, media sosial, serta media digital lainnya. Informasi disajikan dalam bentuk infografis yang mudah dipahami sehingga pengguna layanan dapat mengetahui besaran tarif dan dasar hukumnya secara jelas sebelum memperoleh layanan.		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
----	---	-------	---	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil kelautan dan 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
1.	U6 Kompetensi Pelaksana Balai PPMHKP Balikpapan melaksanakan <i>morning briefing</i> sebelum dimulainya pelayanan setiap hari kerja yang diikuti oleh Inspektur Mutu dan Petugas Administrasi. Balai PPMHKP Balikpapan telah melaksanakan FGD Peninjauan Ulang Standar Pelayanan pada yang diikuti oleh petugas pelayanan, Inspektur Mutu, dan stakeholder terkait.	<i>Morning briefing</i> dilaksanakan sebagai sarana koordinasi, penyampaian informasi terkini, evaluasi pelayanan hari sebelumnya, serta penguatan budaya pelayanan prima, serta kegiatan ini juga menjadi media untuk meningkatkan disiplin, komunikasi, dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Pelaksanaan FGD dilakukan untuk meningkatkan pemahaman petugas terhadap standar pelayanan yang berlaku, menyamakan persepsi dalam pelaksanaan pelayanan, serta meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Laporan Kegiatan Terlampir) Pelatihan <i>Microlearning Pelayanan Prima</i> bertujuan	< 3 bulan	Tim pelayanan publik	-----

2.	U7 Perilaku Pelaksana Sosialisasi dan asistensi kepada pengguna layanan terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS.	Balai PPMHKP Balikpapan memberikan asistensi secara langsung kepada pengguna layanan di ruang pelayanan terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS serta pemahaman standar pelayanan. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman pengguna terhadap prosedur layanan dan penggunaan aplikasi, sehingga akses layanan menjadi lebih mudah serta proses pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan tepat.	< 3 bulan	Tim pelayanan publik	-----
3.	U4 Biaya dan Tarif Balai PPMHKP Balikpapan meningkatkan publikasi informasi biaya/tarif layanan (PNBP) secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.	Balai PPMHKP Balikpapan melakukan pembaruan dan penyebaran informasi tarif PNBP sesuai ketentuan yang berlaku melalui media informasi di ruang pelayanan, website, media sosial, serta media digital lainnya. Informasi disajikan dalam bentuk infografis yang mudah dipahami sehingga pengguna layanan dapat mengetahui besaran tarif dan dasar hukumnya secara jelas sebelum memperoleh layanan.	< 3 bulan	Tim pelayanan publik	-----

Balikpapan, 07 Juli 2026

Pih. Kepala Balai PPMHKP Balikpapan



Dh. Frederica Ethis M

NIP. 19851028 200912 2 001