



# LAPORAN

## MONITORING EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV



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

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
TAHUN 2024**

**LAPORAN MONITORING EVALUASI  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI KIPM BALIKPAPAN  
TRIWULAN IV**

**BADAN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN**

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
TAHUN 2024**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan petunjuk-Nya sehingga Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan Pada Triwulan IV Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan Tahun 2024 dapat diselesaikan.

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

Diharapkan laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan, peningkatan dan pengambilan kebijakan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan di masa yang akan datang, khususnya di lingkup Balai KIPM 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 IV Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Balikpapan.

Balikpapan, 31 Desember 2024

Kepala,

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

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	1	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	2	
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>		
1.1. Latar Belakang.....	3	
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4	
1.3. Maksud dan Tujuan .....	5	
<b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM</b>		
2.1. Pelaksana SKM .....	6	
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	6	
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	7	
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....	8	
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	8	
<b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>		
3.1. Jumlah Responden SKM .....	10	
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	11	
<b>BAB IV. ANALISA HASIL SKM</b>		
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	13	
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	13	
4.3. Tren Nilai SKM.....	14	
<b>BAB V. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya</b> .....		15
<b>BAB VI. KESIMPULAN</b> .....		17
<b>LAMPIRAN</b>		

# 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 system 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 pelayanan, serta konsultasi pengaduan.

Balai KIPM Balikpapan merupakan salah satu Unit Penyelenggara Pelayanan lingkup Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya lebih bersifat kepada pelayanan masyarakat atau publik. Pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat yang melalulintaskan produk perikanan baik yang dilakukan oleh badan usaha maupun perorangan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai KIPM Balikpapan harus senantiasa menerapkan ketentuan pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan. Pelayanan tersebut diberikan dalam rangka memenuhi persyaratan pengiriman komoditi perikanan di daerah atau negara tujuan untuk memverifikasi persyaratan karantina dan pengendalian mutu bagi pemasukan komoditi perikanan ke wilayah Provinsi Kalimantan Timur.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam kebijakan mutu pelayanan bahwa Balai KIPM Baliikpapan berkomitmen terhadap pemenuhan persyaratan pengguna jasa yang merupakan pelanggan dalam melalulintaskan komoditi perikanan telah ditempuh berbagai upaya antara lain :

- a. Melakukan pelayanan secara transparan sehingga akan dijamin kepastian lamanya waktu pelayanan dan besarnya biaya yang harus dibayar oleh pelanggan.
- b. Melakukan peningkatan kemampuan SDM dan sarana pelayanan sehingga dapat mempercepat pelayanan. Akan tetapi jaminan bahwa ikan yang dilalulintaskan terjamin mutunya serta memenuhi persyaratan negara tujuan utama.

Terhadap upaya-upaya tersebut perlu di analisis dan dievaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/ pelanggan yang menjadi mitra kerja.

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**

1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, ikan dan Tumbuhan.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

7. PerMen KP No. 15/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
8. Kepmen KP No. 54/2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud kegiatan ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan. Survey Kepuasan Masyarakat adalah gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat/ pelanggan/ pengguna jasa Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan.

## II. PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1. Pelaksana SKM

Kegiatan Survei kepuasan masyarakat di Balai KIPM Balikpapan dilaksanakan dengan membentuk tim pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 ditunjuk oleh Kepala Balai KIPM Balikpapan (terlampir).

### 2.2. Metode Pengumpulan Data

#### 1. Kuesioner

Monitoring evaluasi survey kepuasan masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dalam menyusun survey kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan dari Balai KIPM Balikpapan. Bentuk kuesioner beserta laporan hasil kuesioner berbentuk aplikasi survey kepuasan masyarakat dengan alamat <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/22> dengan daftar isian tetap mengacu pada Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017.

#### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu:

Bagian I :

- Data Layanan meliputi jasa layanan yaitu Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP), penjaminan kesehatan ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan (health certificate for fish and fishery products) dan Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu dan keamanan hasil perikanan.
- Data responden meliputi Waktu Survey, Nama, Jenis Usaha, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan, bertujuan



untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit penyelenggara pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II :

- Berisi sembilan pertanyaan yang memuat unsur-unsur pelayanan yang akan dinilai sebagai bentuk penyampaian pendapat penerima layanan dan kesimpulan sebagai bentuk pendapat responden terhadap sikap petugas dalam memberikan layanan serta penyampaian kritik dan saran.

### 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik/ tidak sesuai/ tidak mudah/ lambat diberi nilai persepsi 1, kurang baik/ kurang sesuai/ kurang mudah/ kurang cepat diberi nilai persepsi 2, baik/ sesuai/ mudah/ cepat diberi nilai persepsi 3, sangat baik/ sangat sesuai/ sangat mudah/ sangat cepat diberi nilai persepsi 4. Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/ tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara offline dan online dengan mengisi link kuesioner berikut <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/22>. Kuisisioner tersebut di isi sendiri oleh responden /pengguna jasa Balai KIPM

Balikipapan baik yang sedang berada di ruang pelayanan Balai KIPM Balikpapan pada waktu jam layanan sedang berlangsung dengan menggunakan anjungan komputer yang tersedia di ruang pelayanan, secara tatap muka pada saat kegiatan monitoring dan survailance penerapan SJMKHP di lokasi pengguna jasa berada, maupun dengan mengirimkan link kuesioner kepada pengguna jasa pada saat responden berada di tempat/ lokasi kerja/ rumah. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

#### **2.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei kepuasan masyarakat bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan monitoring evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan (3 bulan sekali). Survei kepuasan masyarakat triwulan IV dilaksanakan dari awal bulan Oktober hingga akhir bulan Desember 2024.

#### **2.5. Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai KIPM Balikpapan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode IV tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai KIPM Balikpapan dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan adalah 35 responden.

Kriteria untuk responden survey kepuasan masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit penyelenggara pelayanan Balai KIPM Balikpapan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama tiga bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan Balai KIPM Balikpapan

Responden dalam kegiatan ini adalah pelanggan/ pengguna layanan berupa unit pengolahan ikan (UPI) dan supplier yang melakukan kegiatan lalulintas hasil perikanan. Sampel ditentukan berdasarkan Formula Krejcie and Morgan yaitu:

$$S = X^2 NP (1-P) / d^2 (N-1) + X^2 P (1-P)$$

Dimana:

X<sup>2</sup>= Nilai chi square tabel = 3,841 dimana df=1 dan α=5%=0.05

P= Perkiraan proporsi populasi (Jika tidak diketahui maka P=0.5)

N= Jumlah Populasi

d= Tingkat toleransi kesalahan (0.05)

**Tabel 1. Formula Krejcie and Morgan**

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
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

Dari tabel diatas dan melihat jumlah populasi/ pengguna jasa layanan Balai KIPM Balikpapan per 3 (tiga) bulan terakhir, maka dapat ditarik n bila dengan populasi 35 yaitu 35 sampel responden dan sudah lebih memenuhi ketentuan jumlah sampel, yang kebetulan angkanya melebihi ketentuan Formula Krejcie and Morgan penentuan jumlah sampel responden.

### III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data per Desember 2024, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 35 responden yang terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Rincian data responden sebagai berikut:

**Tabel 2. Rincian Data Responden**

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki laki	32	91,42%
		Perempuan	3	8,57%
2	Usia	≤ 25	---	---
		25-45	35	100%
		46-60	---	---
		≥ 60	---	---
3	Pendidikan	SMP	---	---
		SMA	35	100%
		D3	---	---
		S1	---	---
		S2	---	---
		S3	---	---
4	Pekerjaan	PNS	---	---
		TNI	---	---
		POLRI	---	---
		Swasta	35	100%
		Wirausaha	---	---
		P.UKKP	---	---
5	Jenis Layanan	Jasa Pengujian Laboratorium	---	---
		Penjaminan Ekspor	35	100%
		Penjaminan HACCP	---	---

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

Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan dan nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik sebagaimana tabel berikut.

**Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

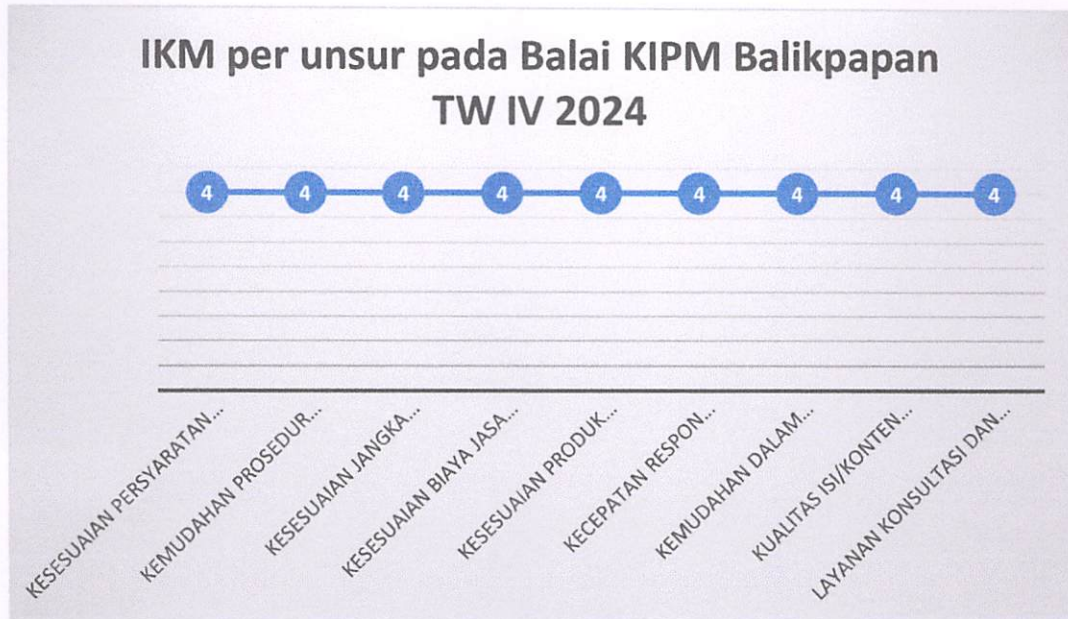
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan data SKM menggunakan Pivot Tabel dalam file excel dan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. Rerata nilai per unsur**

No.	Unsur SKM	Nilai Rata2
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4,00
2	Kemudahan prosedur pelayanan	4,00
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan	4,00
4	Kesesuaian biaya jasa pelayanan	4,00
5	Kesesuaian produk pelayanan	4,00
6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan	4,00
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur aplikasi sistem layanan	4,00
8	Kualitas isi/konten aplikasi sistem layanan	4,00
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	4,00
<b>Rata – rata</b>		<b>4,00</b>

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM): 100** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena masih berada dalam Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 88.31 – 100.00.



## **IV. ANALISA HASIL SKM**

### **4.1. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata 4,00 atau lebih merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari tabel 4 dapat dilihat tidak ada unsur dengan Nilai (NRR) terendah, rata-rata 4,00. Balai KIPM Balikpapan merupakan unit pelayanan yang berpedoman pada beberapa prosedur pelayanan dan menerapkan persyaratan kepada masyarakat yang menerima jasa layanan. Nilai SKM dari semua unsur 100 (seratus) yang menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan secara umum adalah sangat baik. Namun kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan agar nilai yang telah diperoleh dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi atau sangat memuaskan bagi pelanggan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Balai KIPM Balikpapan pada unit pelayanan publik berusaha untuk lebih memenuhi janji layanan yang diterapkan di Balai KIPM Balikpapan. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik yang masuk melalui pantauan link SKM (terlampir), semua responden tidak memberikan kritik sehingga diperoleh asumsi untuk tetap mempertahankan mutu pelayanan.

### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan di Balai KIPM Balikpapan, maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik khususnya di Kementerian Kelautan dan Perikanan, oleh karena itu hasil analisa digunakan untuk tindak lanjut perbaikan.

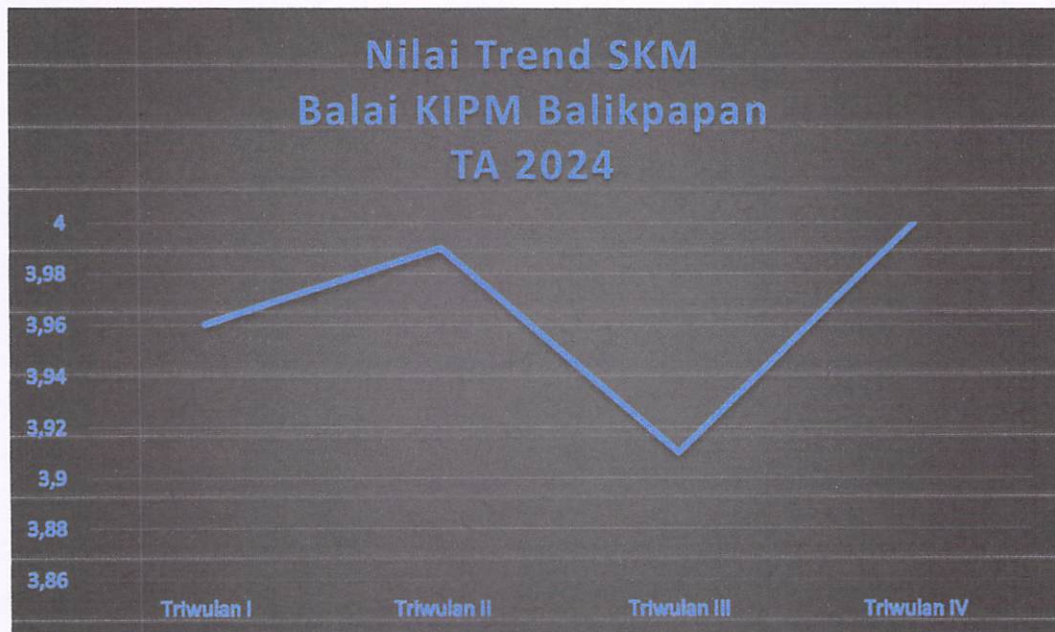
Penentuan perbaikan apabila ada unsur nilai yang rendah akan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 3 bulan) dan jangka panjang (lebih dari 6 bulan).

**Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
	-----	-----					

**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 KIPM Balikpapan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2024 dari triwulan I sampai dengan triwulan IV Balai KIPM Balikpapan.



## V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

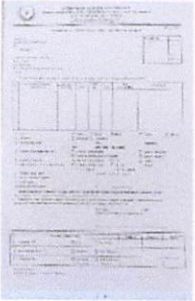


**Tabel 6. Ringkasan hasil SKM Triwulan III Tahun 2024**

No.	Unsur SKM	Nilai Rata2
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	4,00
2	Kemudahan prosedur pelayanan	4,00
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan	4,00
4	Kesesuaian biaya jasa pelayanan	3,89
5	Kesesuaian produk pelayanan	4,00
6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan	3,78
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur aplikasi sistem layanan	3,78
8	Kualitas isi/konten aplikasi sistem layanan	3,89
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,89
Rata – rata		<b>3,91</b>

**Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kecepatan respon dari aplikasi sistem pelayanan	Koordinasi, komunikasi dengan Tim PIC Pusat BKIPM dan SSMQC. Untuk menindak lanjuti ini, maka Balai KIPM Balikpapan menyediakan PPK/ permohonan manual untuk digunakan oleh Pengguna Layanan pada saat terjadi kendala Error system pada PPK online.				√	Tim PIC BKIPM Balikpapan
2	Kemudahan dalam menggunakan fitur aplikasi system layanan	Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan				√	Inspektur Mutu

**Tabel 8. Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM  
Triwulan III Tahun 2024**

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Kecepatan respon dari aplikasi sistem pelayanan	<p>Untuk menindak lanjuti ini, maka Balai KIPM Balikpapan menyediakan PPK/ permohonan manual untuk digunakan oleh Pengguna Layanan pada saat terjadi kendala Error system pada PPK online.</p> <p>Untuk menindak lanjuti ini, melakukan sosialisasi personal pada pengguna jasa secara langsung</p>	  	-----
2	Kemudahan dalam menggunakan aplikasi layanan			

## VI. KESIMPULAN

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Balai KIPM Balikpapan dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu **100** dari 9 unsur pelayanan, dengan nilai mutu **A**. Dengan demikian nilai SKM Balai KIPM Balikpapan menunjukkan konsistensinya dalam kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di triwulan IV tahun 2024.

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/22>

### 2. Hasil pengolahan data

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	0									
2	Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products)										
3	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain										
4	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	35	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Masuk)	0									
6	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Domestik Keluar)	0									
7	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	0									
<b>Rerata</b>			4,00	4,00	4,00	3,89	4,00	3,78	3,78	3,89	3,89
<b>Grand Total</b>		<b>35</b>									

No.	Kritik dan Saran
1	Pelayanan sangat baik dan cepat
2	Pelayanan sangat baik dan cepat
3	Pelayanan sangat Baik dan cepat
4	Pelayanan sangat baik dan cepat
5	Pelayanan sangat memuaskan
6	Pelayanan sangat baik dan cepat
7	Pelayanan sangat baik dan cepat
8	Pelayanan sangat baik dan cepat
9	Pelayanan sangat baik dan cepat
10	Pelayanan sangat baik dan cepat
11	Pelayanan sangat baik dan cepat
12	Pelayanan sangat baik dan cepat
13	Tingkat kan lagi
14	Pelayanan sangat Baik dan cepat
15	Pelayanan sangat baik dan cepat
16	Pelayanan sangat baik dan cepat
17	Pelayanan sangat baik dan cepat
18	Pelayanan sangat Baik dan cepat
19	Pelayanan sangat baik dan cepat
20	Pelayanan sangat puas
21	Pelayanan sangat baik dan cepat
22	Pelayanan sangat Baik dan cepat
23	Pelayanan sangat puas
24	Pelayanan sangat baik
25	Pelayanan sangat baik
26	Pelayanan sangat Baik dan cepat
27	Pelayanan sangat baik dan cepat
28	Pelayanan sangat baik dan cepat
29	Pelayanan sangat baik dan cepat
30	Pelayanan sangat terbaik
31	Pelayanan sangat baik dan ramah
32	Pelayanan sangat baik dan ramah
33	Pelayanan sangat baik dan ramah
34	Pelayanan sangat baik dan cepat
35	Pelayanan sangat Bain dan cepat ramah



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BADAN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN  
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN  
KEAMANAN HASIL PERIKANAN BALIKPAPAN**

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

TELEPON (0542) 7581284

LAMAN [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id), SURAT ELEKTRONIK [bkipmbalikpapan@kkp.go.id](mailto:bkipmbalikpapan@kkp.go.id)

**SURAT TUGAS**

**KEPALA BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN  
HASIL PERIKANAN BALIKPAPAN  
NOMOR : B. 4b /BKIPM.BPN/KP.440/III/2024**

**TENTANG**

**PENUNJUKKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN BALAI KIPM BALIKPAPAN  
TAHUN 2024**

**KEPALA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL  
PERIKANAN BALIKPAPAN**

**Menimbang** : a. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh Balai KIPM Balikpapan kepada masyarakat dalam hal pelanggan/pengguna jasa KIPM, 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 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan,Ikan dan Tumbuhan.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2002 tentang Karantina Ikan.

3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan.

4. 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan Tentang Penunjukkan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan Tahun 2024

**PERTAMA** : Menunjuk pegawai Balai KIPM Balikpapan yang namanya tercantum dibawah ini sebagai tim Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan Tahun 2024 dengan susunan:

**Pembina/Pengarah** : Eko Sulystianto, S.Pi, M.Si  
**Ketua** : Drh. Frederica Ethis M  
**Sekretaris** : Novita, S.St.Pi  
**Anggota** : Winda Anggraini, S.St.Pi  
Heri Supriadi  
Frederik Sanda  
Rachmad Hidayat, S.Si  
Zainal, S.Pi

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

1. **Pembina/Pengarah** : Memberikan arahan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat agar dapat berjalan dengan baik
2. **Ketua** :
  - Melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan sistem yang ada
  - Membantu Penanggungjawab dalam mengkoordinasikan seluruh kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat
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 KIPM Balikpapan Tahun Anggaran 2024, Nomor: SP DIPA-032 13.2.567610/2024 Tanggal 24 Nopember 2023



**KEEMPAT** : Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan dilakukan empat kali dalam setahun, yaitu pada bulan Maret, Juni, September dan Desember 2024

**KELIMA** : Dalam melaksanakan tugas tim bertanggung jawab kepada Kepala Balai KIPM Balikpapan

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

Lembar Pengesahan	
Jabatan	Paraf
Kasubbag Umum	

Balikpapan, 5 Maret 2024  
Kepala Balai KIPM Balikpapan,

  
  
Eko Sulystianto





# Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024

Mutu Pelayanan :



Sangat Baik

Periode Survei : Oktober s/d Desember 2024

Usia:

<25 : 0 Responden  
25 - 45 : 35 Responden  
46 - 60 : 0 Responden  
>60 : 0 Responden

Pendidikan:

Sd : 0 Responden  
SMP : 0 Responden  
SMA : 35 Responden  
Diploma : 0 Responden  
S1 : 0 Responden  
S2 : 0 Responden  
S3 : 0 Responden



35 Responden



Unsur Pelayanan :

1 KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN 4.00

2 KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN 4.00

3 KESESUAIAN JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN 4.00

4 KESESUAIAN BIAYA JASA PELAYANAN 4.00

5 KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN 4.00

6 KECEPATAN RESPON 4.00

7 KEMUDAHAN DALAM PENGGUNAAN FITUR SISTEM APLIKASI LAYANAN 4.00

8 KUALITAS ISI/KONTEN APLIKASI SISTEM LAYANAN 4.00

9 LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN 4.00

kritik dan saran Anda sangat berharga bagi kami

#bppmhkp balikpapan YESS



@BppmhkpBalikpapan



@BppmhkpBalikpapan



@BppmhkpBalikpapan

