LAPORAN

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



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

DAFTAR ISI

DAFT	AR ISI	ii
BAB I		1
PEND	AHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2
BAB	II	4
PENG	SUMPULAN DATA SKM	4
2.1	Pelaksana SKM	4
2.2	Metode Pengumpulan Data	4
2.3	Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5	Penentuan Jumlah Responden	6
BAB	III	7
HASII	L PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB I	V	10
ANAL	ISIS HASIL SKM	10
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2	Rencana Tindak Lanjut	11
4.3	Tren Nilai SKM	12
ВАВ	/	13
KESIN	/IPULAN	13
LAME	PIRAN	14
1.	Kuesioner Online	14
2.	Hasil Pengolahan Data SKM	15
3.	Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
4.	Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan
 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- 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:

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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP Tarakan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/5 (Diisi sesuai link kuesioner SKM UPP BPPMHKP Tarakan) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan yaitu:

- 1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

- ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan dalam kurun waktu triwulan II tahun 2025 adalah sebanyak 50 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 50 orang.

Populasi ((N)	Sampe	l (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10 10		220	140	1200	291		
15		14		230	144	1300	297
20		19		240	148	1400	302
25		24		250	152	1500	306
30		28		260	155	1600	310
35		32		270	159	1700	313
40		36		280	162	1800	317
45		40		290	165	1900	320
50		44		300	169	2000	322
55		48		320	175	2200	327
60		52		340	181	2400	331
65		56		360	186	2600	335
70		59		380	191	2800	338
75		63		400	196	3000	341
80		66		420	201	3500	346
85		70		440	205	4000	351
90		73		460	210	4500	354
95		76		480	214	5000	357
100		80		500	217	6000	361
110		86		550	226	7000	364
120		92		600	234	8000	367
130		97		650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 63 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	60	95%
		Perempuan	3	5%
2	Usia	<25	15	24%
		25-45	28	44%
		46-60	20	32%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
	T CITATAMATI	SMP	0	0%
		SMA	16	25%
		D3	0	0%
		S1	47	75%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	1	2%
	-	TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	22	35%
		Pegawai Swasta	27	43%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	13	20%
				201
5	Jenis Layanan	Jasa pengujian hama penyakit ikan	1	2%
		karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air		
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu,	56	89%
		dan keamanan hasil	30	03/0
		perikanan (Health Certificate for Fish		
		and Fishery Products) untuk		

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

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U8	U9									
IKM per unsur	99,21	99,21	98,81	98,41	97,62	97,22	98,41	98,81	98,81			
Kategori	Α	Α	Α	Α	Α	Α	Α	Α	Α			
IKM Unit Layanan	98,50 (A atau Sangat Baik)											

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- Dua unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Kompotensi Pelayanan memperoleh nilai 97,22, nilai terendah kedua yaitu Produk Spesifikasi Jenis Layanan memperoleh nilai 97,62 dan nilai terendah ketiga yaitu Biaya/tarif memperoleh nilai 98,41.
- 2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan perolehan nilai 99,21, nilai unsur tertinggi kedua yaitu Waktu penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Sarana Prasarana dengan perolehan nilai 98,81. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:
 - "Semoga semakin baik dalam melakukan pelayanan"
 - "Agar ditingkatkan kemudahahn dalam fitur"
 - "Belum terlalu paham masih butuh bimbingan"
 - "Untuk update berikutnya pada sistem SIAP MUTU, tolong dimunculkan nama buyer pada list pengajuan sebelumnya untuk memudahkan copy pengajuan"

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

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

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan		Waktu		Penanggung
			(Triwulan III 2025)		Jawab	
			Oktober	November	Desember	
1	Kompotensi Pelayanan	Melakukan monitoring berkala terhadap kinerja pelayanan	٧			Tim Pengaduan Pelayanan Publik
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Memperjelas Informasi Layanan dengan membuat banner dan mempublikasikan di media sosial mengenai Jenis Layanan yang diberikan		٧		Tim Pelayanan Publik
3	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 Kementerian Kelautan dan Perikanan	V			Tim Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai SKM

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



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

BAB V

KESIMPULAN

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

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

Tarakan, 30 September 2025

Plt. Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian

Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan

Darmansyah

LIK INDO

NIP. 197807042008011014

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

PIT-LIGHTNO	For purpose that it is a final factor of the control of the contro	Common food, and one common that common food, and the common food	no mettro pi como fino Pedelli (1901). I sutinat pri fino an fino pri mando unha ampiro com per almañ li tipo e fizikari li punh caracca Piaperi I punhanon, mel hadita de
Date temporative			
AND COMP	19-140-205-1019		
No.			
	Responsible:		
and his moderate	Programmer:		
104	1-0.7(figs)	40.0	ERTHUR
Produter	(In and All Safrage)	216	Service Control of the Control of th
	7000 7000 500	1	
1400-	Pro-Proofs Pro-Proofs Pro-Proofs	949	mon Despte confirm months? or in Subscripture
Longs Washing Longs Trained States Trained States Trained States Trained States	The particular following property and proper		en pag diponium
	The same of the same of the properties of the same of		add an engine in and in part
Sout.			
	more parties advisors on any parties or		
testropon			
	The second second section and the second section is a second section of the second section is a second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a second section in the second section in the second section is a section in the section in the section is a section section in the section in the section is a section in the section in the section in the section is a section in the section in the section in the section is a section in the section in the section in the section is a section in the s	(margles	
00000	e minima i late	Squared grow	

2. Hasil Pengolahan Data SKM

			1			M)	(SK	KAT	YAR/	MAS	AN N	UASA	RVEI KEP	N DATA SU	IITUNGA	TABEL PERI	1	
			ΑŃ	RAKA	N TA	ANA	ERIK	IL P	HAS	NAN	MAN	KEA	JTU, DAN	DALIAN MI	PENGEN	NTINA IKAN,	RAN	BALAI KAR/
											025	V III 2	RIWULAN	PERIODE T				
	NILAI PER JENIS LAYANAN	WALKE DAY CARAN	1		l l	ANAN	PELA	VSUR	ILAI UI	N			DEVED LA ALL	DE LIDIDIU ALI		153110 1/51 33411		
NRR PER JENIS LAY	NILAI PER JENIS LAYANAN	KRITIK DAN SARAN	9	8 U!	7 U	6 U	5 U	U.	3 U 4	U	U2	U1	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	USIA	JENIS KELAMIN	JE	JENIS LAYANAN
	100,00	Ramah cepat dan sangat baik	F	4	4 4			4	4	4	4	4	Pelaku	S1	46-60	Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Tetap melayani masyarakat dengan baik				1		4	4	4	4	1 4	PelajanMah	SMA	Dibawah	Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Siap mutu baik						4	4	4	4	4	swasta	S1	25-45		ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
100,00	100,00	Tetap melayani masyarakat dengan baik									4		PelajanMah		Dibawah		ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Siap mutu baik										4	swasta	S1	25-45			Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Tetap melayani masyarakat dengan baik	I	4	4 4		1	4					PelajanMah		Dibawah			Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00 100,00	Siap mutu baik							4			4	swasta	S1	25-45 Dilement	Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Tetap melayani masyarakat dengan baik							4		4		PelajanMah PelajanMah	SMA SMA	Dibawah Dibawah	Laki-laki Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Terus melayani masyarakat dengan baik Siap mutu baik									4	4	swasta	S1	25-45	Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
100.00	100,00	Tetap melayani masyarakat dengan baik									4		PelaianMah	SMA	Dibawah	Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
100,00	100,00	Siap mutu baik									4	4	swasta	S1	25-45			Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Tetap melayani masyarakat dengan baik	ΠŢ	4							4	1 4	PelajanMah	SMA	Dibawah	Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Total memberikan layanan yg back Dan semangat	Πİ	4	4 4						4	4	Pelaku	S1	46-60	Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Semangat dan tetap Memberikan pelayanan yg baik.									4	4	Pelaku	S1	46-60			Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Siap mutu baik				1	1	4	4	4	4	4	swasta	S1	25-45			Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Tetap melayanin masyarakat dengan baik											PelajanMah		Dibawah			Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
99,21	94,44	Tetap melayani masyarakat dengan baik							3				Pelajan Mah		Dibawah			Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Cepat ramah dan tepat waktu										4	Pelaku	S1	46-60			Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Siap mutu baik							4			4	swasta	S1	25-45	Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Sangat baik dan ramah						_	_	_	_	4	Pelaku	S1	46-60	Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Tetap melayani masyarakat dengan baik							4				Pelajan Mah	SMA	Dibawah	Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00 94 44	Siap mutu baik							4		4	4	swasta PelaianMah	S1 SMA	25-45 Dibawah	Laki-laki Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
99,21	34,44 100.00	Tetap melayani masyarakat dekat baik									4	1 4	PelajanMan swasta	SMA S1	25-45	Laki-laki Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Siap mutu baik Memberikan layanan yo baik dan ramah										4	Pelaku	S1	46-60	Laki-laki Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Siap mutu baik									4	4	swasta	S1	25-45	Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Memberikan pelayanan yg baik ramah dan cepat.									4	4	Pelaku	S1	46-60			Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Memberikan pelayanan ya baik ramah dan cepat.			ت ا			-	-	-	4	+	Pelaku	- C1	46-60			Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	viemberikan pelayanan yg baik raman dan cepat. Biap mutu baik		4	4 4		- 4				4	4	swasta	S1	25-45	Laki-laki	ate	Penjaminan kesenatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	91,67 100.00	Terus melayani masyarakat	T	4	3 4	3	3			4	4	4	PelajarlMah	SMA I	Dibawah 46-60		ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)
98,81	100,00	Semakin mantap dalam melayani. Siap mutu baik	9	4	4 4		- 4	4	4	4	4	4	Pelaku swasta	S1	25-45	Laki-laki Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
50,01	100,00	Tetap semangat dalam melayani.	T)	4	4 4	- 4	ě	4	4	4	4	4	Pelaku	S1	46-60	Laki-laki	ate (Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00 100,00	Biap mutu baik Bemoga tetap memberikan pelayanan terbaik	S	4	4 4	- 4	- 4	4			4	4	swasta Pelaku	S1 S1	25-45 46-60	Laki-laki Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Sampaga telap manusanan perayanan terbaik. Siap mutu baik Ramah baik cepat dan tepat waktu	S	4	4 4	-	-	4	4	4	4	4	swasta	S1	25-45	Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00 100,00	Ramah baik cepat dan tepat waktu	B	4	4 4	-	-	4	4		4	4	Pelaku Pelaku	S1 S1	46-60 46-60	Laki-laki Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
100,00	100,00	Memberikan pelayan yang baik cepat dan tepat waktu. Siap mutu baik	S	4	4 4	- 4	- 4	4	4	4	4	4	swasta	S1	25-45	Laki-laki		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
,	100,00	Siap mutu baik	S	4	4 4	- 4	- 4	4			4	4	swasta	S1	25-45	Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00 100,00	Siap mutu baik Mantap dalam pelayanan	M	4	4 4	- 4	- 4	4	4		4	4	swasta Pelaku	S1 S1	25-45 46-60	Laki-laki Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Siap mutu baik	S	4	4 4	- 4	- 4	4	4	4	4	4	swasta	S1	25-45	Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00 97,22	Depat baik dan ramah Delicik upudan penikunya pada sistem diser morro, tolong dimunculkan	10	4	4 4	1 4	1 4	4	4		4	4	Pelaku	S1 S1	46-60 25-45	Laki-laki Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
99,60	100,00	Baik ramah dan cepat	B	4	4 4	- 4	- 4	4	4	4	4	4	Pelaku	S1	46-60	Perempuan	ate F	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00 100,00	Siap mutu baik	S	4	4 4	- 4	- 4	4	4		4	4	swasta swasta	S1 S1	25-45 25-45	Laki-laki Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Siap mutu baik Siap mutu baik	- 15	4	4 4	- 1	- 4	4	4		4	4	swasta	S1	Dibawah		ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Ramah baik cepat dan lancar	B	4	4 4	- 4	- 4	4	4	4	4	4	Pelaku	S1	46-60	Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00 100,00	Bangat sangat baik Depat lancar dan ramah	S	4	4 4	1	1 4	4			4	4	swasta Pelaku	S1 S1	25-45 46-60	Laki-laki Laki-laki	ate (Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
100,00	100,00	Siao mutu baik	S	4	4 4	- 4	- 4	4	4	4	4	4	swasta	S1	25-45	Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00 100,00	Depat dan lancar	- 0	4	4 4	- 4	- 4	4		4	4	4	Pelaku Pelaku	S1 S1	46-60 46-60	Laki-laki Laki-laki	ate (Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	100,00	Semoga Itap melayani dgn baik dan semangat. Siap mutu baik	19	4	4 4	-	- 4	4			4	4	swasta	S1	25-45	Laki-laki Laki-laki	ate	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate
	75,00	produksivitas yang sangat baik	pr	3	3 3	3	- 3	3	3	3	3	3	ASN	SMA	25-45	Laki-laki		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik
	100,00 97,22	semoga semakin baik dalam melakukan pelayanan Terus melayani masyarakat	86 T	4	4 4	1	1 4	3	4	4	4	4	Pelaku PelaiarlMah	S1 SMA	25-45 Dibawah	Laki-laki Laki-laki	+	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
89,68	91,67	agar ditingkatkan kemudahan dalam penggunaan fitur	ac	4	3 3	3	3	4	4	4	4	4	Pelaku	S1	25-45	Laki-laki		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
	86,11 77.78	semakin sukses SKP BELUM TERLALU PAHAM ,MASIH BUTUH BIMBINGAN	86		4 4			3			4	3	swasta swasta	SMA SMA	Dibawah 25-45	Perempuan Perempuan		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
	100,00	BELUM TEHLALU PAHAM ,MASIH BUTUH BIMBINGAN Memberikan penjelasan yg sangat baik dan menambah pengetahuan	. M	4	4 4	- 4	- 4	4	4	4	4	4	Pelaku	SIMA S1	46-60	Laki-laki		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik
			9	9 24	18 24	5 24	6 24	3 24	3 248	1 24	250	250					UR	JUMLAH NILAI PER-UNSUR
	98,	SANGAT BAIK	13	3,9	94 3,9 44 0,4	3,	0 3,	4 0 4	3,9	3,9	0.44	0.44					ID ID	RATA-RATA PER-UNSUR NILAI INDEKS PER-UNSUR

IO KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS
1 Jenis Kelamin	(Laki-laki	60	95%
	Perempuan	3	5%
2 Usia	Dibawah 25	15	24%
LOSIG	125-445	28	44%
	46-60	20	32%
	>60	0	0%
3 Pendidikan	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA	16	25%
	D3	0	0%
	SI	47	75%
	[5] [5]	0	0%
	53	10	0%
4 Pekerjaan	ASN	1	2%
1	TN/POLBI	.0	0%
	Pelaku Usaha KKP	22	35%
	Pegawai Swasta	27	43%
	Wirausaha Non KKP	0	0%
	PelajariMahasiswa	13	21%
		-	001
5 Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
	Penyediaan koleksi standaribahan acuanikontrol positif	0	0%
	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	1	2%
	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)	56	89%
	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	4	6%
	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	1	2%
1	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	in .	0%

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT									
NO	ONSOR PELATANAN	INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA							
U1	Persyaratan	99,21	Α	Sangat Baik							
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	99,21	Α	Sangat Baik							
U3	Waktu Penyelesaian	98,81	Α	Sangat Baik							
U4	Biaya/Tarif	98,41	Α	Sangat Baik							
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,62	Α	Sangat Baik							
U6	Kompetensi Pelayanan	97,22	Α	Sangat Baik							
U7	Perilaku Pelaksana	98,41	Α	Sangat Baik							
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	98,81	Α	Sangat Baik							
U9	Sarana dan Prasarana	98,81	Α	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	С	Kurang baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	В	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 Tarakan

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Kelautan dan Perikanan

2025

BABI

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan periode triwulan II tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,78	А
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,84	А
3	Waktu Penyelesaian	3,80	А
4	Biaya/Tarif	3,78	А
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,78	А
6	Kompetensi Pelaksana	3,74	А
7	Perilaku Pelaksana	3,72	А
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,66	А
9	Sarana dan Prasarana	3,74	А

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah.

Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 4 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan		Wakt	Penanggung	
			(Triwulan II 2025)			Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	Penanganan	Rapat internal petugas	٧			Tim Pengaduan
	Pengaduan,Saran	penanganan pengaduan,				Pelayanan
	dan masukan	Mengupdate kembali				Publik
	dun masakan	infografis mengenai				Tublik
		Pengaduan,saran dan				
		masukan secara elektronik				
	D. H.I.	Na lala a sala a		,		The Balance
2	Perilaku	Melaksanakan		٧		Tim Pelayanan
	Pelaksana	coaching/mentoring yang dilakukan oleh atasan				Publik
		langsung bidang Pelayanan				
		Publik serta menjelaskan				
		SOP terkait Etika dan				
		perilaku saat melayani				
3	Sarana Prasarana	Melakukan identifikasi			٧	Tim Pelayanan
		sarana dan prasarana yang				Publik
		diperlukan pengguna jasa				
		pengguna jasa Sarana dan				
		Prasarana				

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Rapat internal petugas penanganan pengaduan, mengupdate kembali infografis mengenai Pengaduan, Saran dan masukanan secara elektronik	Sudah	Melakukan rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan Virtual Acount yang akan di buat dalam penanganan pengaduan	BPP	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2	Melaksanakan coaching/mentoring yang dilakukan oleh atasan langsung bidang pelayanan Publik serta menjelaskan SOP terkait Etika dan Perilaku saat melayani	Sudah	Melaksanaan sosialisasi budaya pelayanan prima bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai dan sikap kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau masyarakat, serta memastikan bahwa seluruh pegawai atau anggota organisasi memahami, menerapkan, dan menjadikan pelayanan prima sebagai budaya kerja sehari-hari.	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	Melakukan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pengguna jasa	Sudah	Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan dalam upaya penyediaan, peningkatan, dan perbaikan fasilitas penunjang agar layanan publik dapat berjalan optimal, profesional, dan sesuai standar mutu. Menyediakan ruang tenang untuk pengguna jasa kelompok rentan.	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- 2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

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

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

LAUTANO

BLIK INDO

Tarakan, 30 September 2025

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

Darmansyah

NIP. 197807042008011014