

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



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner Online	13
2. Hasil Pengolahan Data SKM	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	16

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP Tarakan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

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

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	60
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 Hasil Kelautan Perikanan Tarakan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Balai Pengendalian dan Pengawasan Hasil Kelautan Perikanan Tarakan dalam kurun waktu triwulan I tahun 2026 adalah sebanyak 61 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 61 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 64 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	62	97%
		Perempuan	2	3%
2	Usia	<25	1	2%
		25-45	52	81%
		46-60	11	17%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	2%
		SMA	20	31%
		D3	0	0%
		S1	43	67%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	15	23%
		Pegawai Swasta	32	50%
		Wirausaha Non KKP	17	27%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	50	78%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	2	3%
		Laporan hasil uji mutu produk perikanan	10	16%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	2	3%

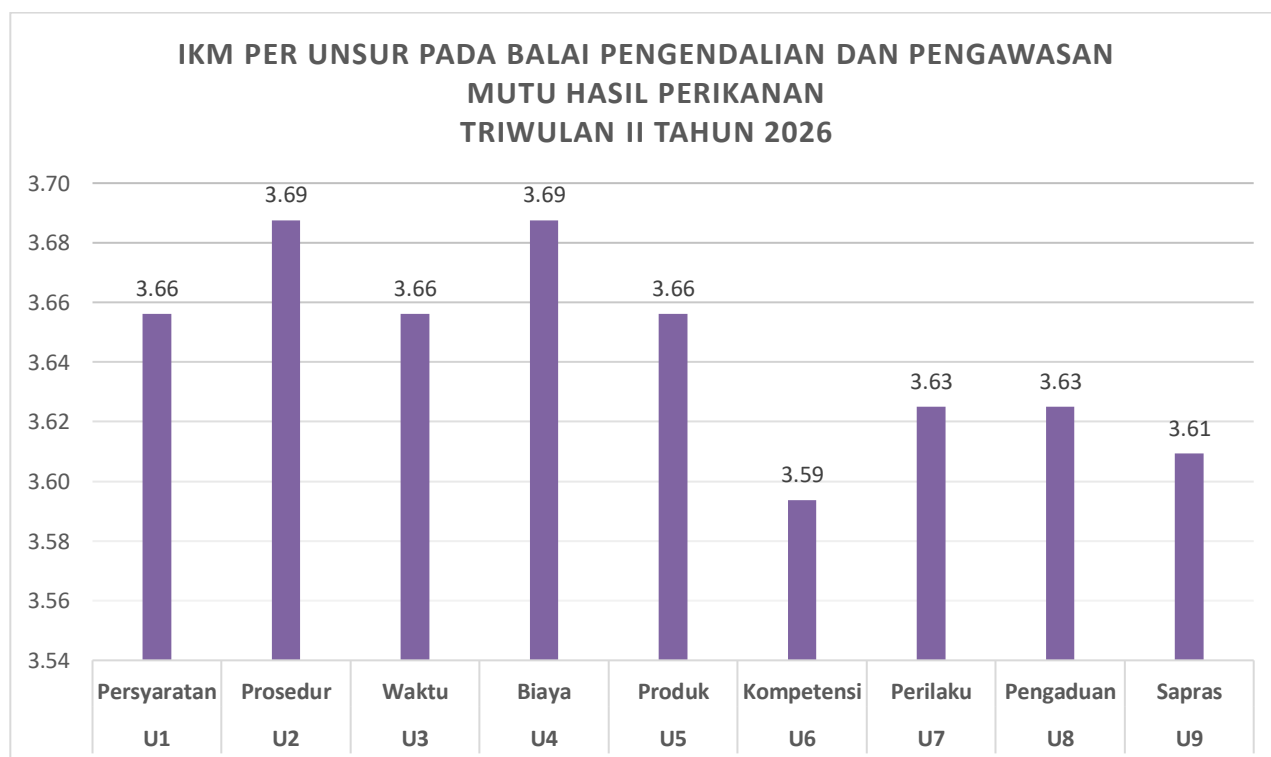
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	91,41	92,19	91,41	92,19	91,41	89,84	90,63	90,63	90,23
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,10 (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 Pelayanan** memperoleh nilai **89,84**, **Sarana dan prasarana** memperoleh nilai **90,23**, **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** memperoleh nilai **90,63**.
2. Sedangkan enam unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Persyaratan** memperoleh nilai **91,41**, **Sistem Mekanisme Prosedur** memperoleh nilai **92,19**, **Waktu Penyelesaian** memperoleh nilai **91,41**, **Biaya Tarif** memperoleh nilai **92,19**, **Produk Spesifikasi Jenis Layanan** memperoleh nilai **91,41**, dan **Perilaku Pelaksana** dengan perolehan nilai **90,63**.

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 :

- “Tingkatkan”
- “Semoga lebih baik lagi “
- “Semoga lebih muda lagi”

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

- Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan kembali melalui monitoring berkala terhadap kinerja pelayanan dan kompetensi petugas dalam penyelesaian kendala/hambatan.
- Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan sebagai salah pendukung proses pelayanan publik.
- Perlunya ditingkatkan lagi kualitas penanganan pengaduan, saran dan masukan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

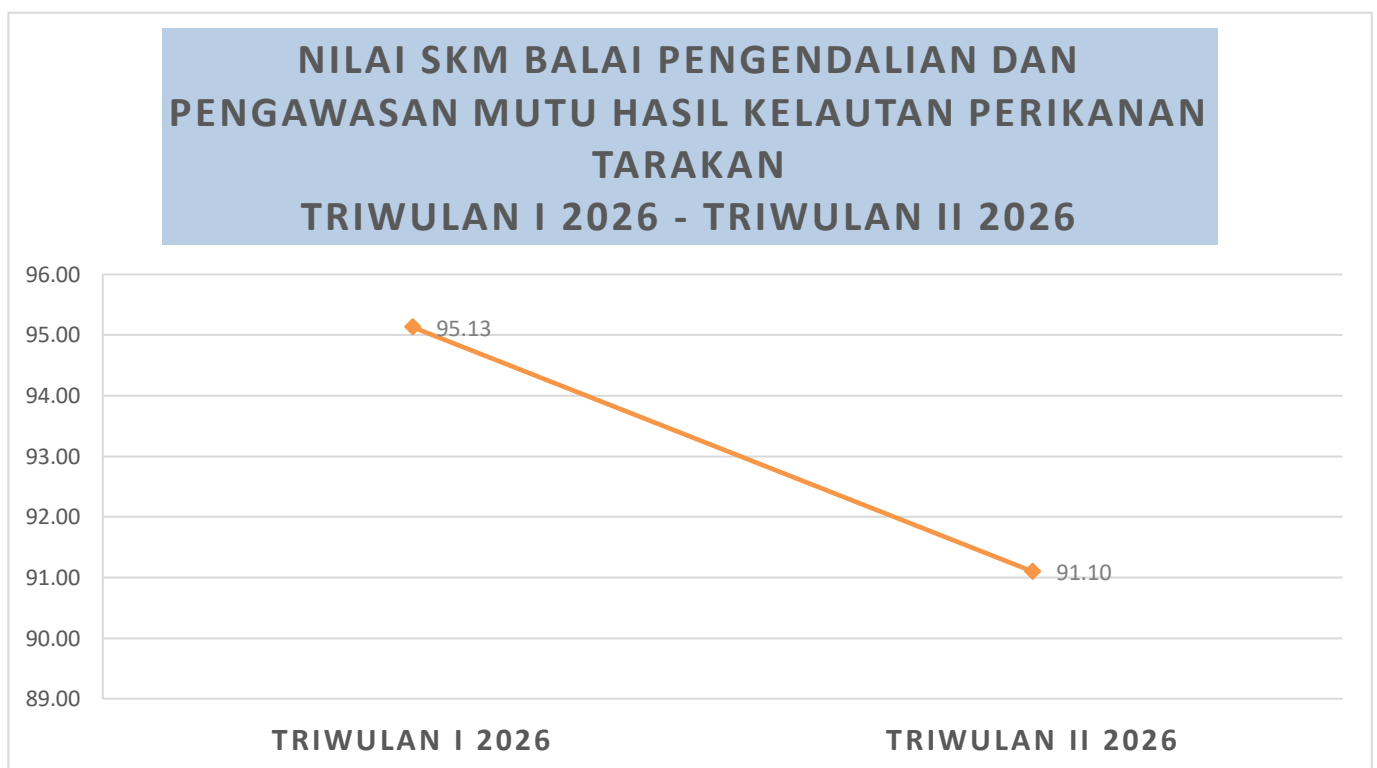
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan Agustus 2026 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2026)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	Kompetensi Pelayanan	Melakukan monitoring berkala terhadap kinerja pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh pengguna jasa			√	Tim Pelayanan Publik
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Rapat internal petugas penanganan pengaduan, mengupdate kembali infografis mengenai pengaduan, saran dan masukan secara elektronik		√		Tim Pengaduan Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai SKM

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



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

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **91,10**. Kemudian nilai SKM Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan menunjukkan sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I hingga triwulan II 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelayanan, Sarana prasarana dan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dan Perilaku Pelaksana.

Tarakan, 30 Juni 2026

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



Eko Prasetya Budi, S.Mn
NIP. 19821206 200212 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

[illegible]

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL KELAUTAN PERIKANAN TARAKAN
PERIODE TRIVULAN II 2026

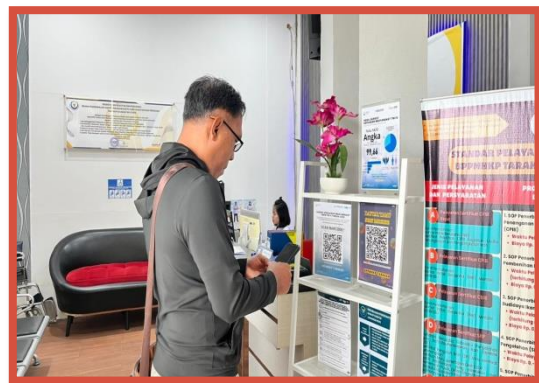
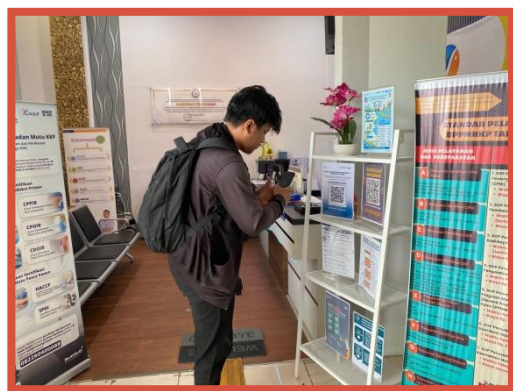
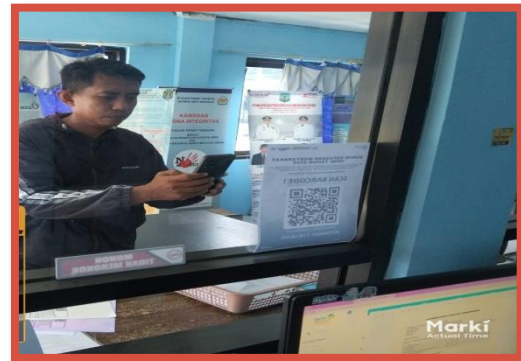
NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NRR PER JENIS LAYANAN	
						U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9				
1	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap melayani dgn baik dan ramah	100	96,18055556	
2	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
3	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Petugasnya cepat melayani	75		
4	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
5	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangat dan tetap member ikan layanan yg baik	100		
6	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
8	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Pelayanan sangat	94,44444444		
9	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik ramah Dan tepat waktu	100		
10	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan garda depan	75	92,01388889	
11	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Petugasnya cepat memberikan pelayanan	75		
12	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
13	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Pelayanan sangat	94,44444444		
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Pelayanan sangat bagus	91,66666667		
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
17	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	P	46-60	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kualitas layanan sangat memuaskan	97,22222222		
18	Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	L	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3 Pelayannya sangat baik	91,66666667		
19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semangat terus dalam memberikan pelayanan	75	95,48611111	
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
26	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan garda depan	75		
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Total semangat salad melayani	100		
28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tingkatkan	75	87,5	
30	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap ramah dan baik dalam melayani	100		
31	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan garda terdepan	75		
32	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Petugasnya selalu semangat	75		
33	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat dalam melayani.	100		
34	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan garda depan	75		
35	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
36	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap semangat memberikan pelayanan	77,77777778		
37	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat dalam memberikan pelayanan.	100		90,97222222
38	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan garda depan	75		
39	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
40	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Total semangat dalam memberikan pelayanan	100		
41	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
42	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	3	3	4	3	3	3	1	3	Semoga lebih baik lagi	75		
43	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Selalu utamakan pelayanan yang maksimal	86,11111111		
44	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan garda depan	75		
45	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3 Semoga tetap memberikan yg terbaik dalam pelayanan	80,55555556	89,58333333	
46	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
47	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
48	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
49	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Jadi pelayan garda depan	75		
50	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
51	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
52	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangat dalam melayani ign pernah bosan.	100		
53	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan garda trdpan	75		91,31944444
54	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
55	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4 Petugasnya cepat menanggapi	80,55555556		
56	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat bagus	100		
57	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMP	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Jadi pelayan garda depan	75		
58	(PMMT)Hazard Analysis and Critical Control Point	L	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga lebih mudah lagi	75		
59	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
60	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Tetap semangat memberikan pelayanan	80,55555556	85,76388889	
61	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ramah	100		
62	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Selalu jdi playan garda trdepan	75		
63	(PMMT)Hazard Analysis and Critical Control Point	P	<25	S1	swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	4	baik, ramah, semoga selalu berkembang kedepannya	80,55555556		
64	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siap mutu baik	100		
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						234	236	234	236	234	230	232	232	231				
RATA-RATA NILAI PER-UNSUR						3,66	3,69	3,66	3,69	3,66	3,59	***	***	3,61				
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,40	***	***	0,40				
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						91,10243056												

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	62	97%
		Perempuan	2	3%
2	Usia	Dibawah 25	1	2%
		25-45	52	80%
		46-60	11	17%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	1	2%
		SMA	20	31%
		D3	0	0%
		S1	43	67%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI/Polri	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	16	23%
		Pegawai Swasta	32	50%
		Pelajar/Mahasiswa	17	27%
			0	0%
5	Jenis Layanan	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	50	78%
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	2	3%
		Laporan hasil uji mutu produk perikanan	10	16%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	2	3%

UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
	INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
Persyaratan	91,41	A	Sangat Baik
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	92,19	A	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	91,41	A	Sangat Baik
Biaya/Tarif	92,19	A	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,41	A	Sangat Baik
Kompetensi Pelayan	89,84	A	Sangat Baik
Penilaian Pelaksana	90,63	A	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	90,63	A	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	90,23	A	Sangat Baik

NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan I Tahun 2026



Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Perikanan Perikanan Tarakan

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Kelautan Perikanan

Tahun 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 Perikanan Tarakan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan Perikanan Tarakan periode triwulan I tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,82	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,79	A
3	Waktu Penyelesaian	3,85	A
4	Biaya/Tarif	3,85	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,80	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,77	A
7	Perilaku Pelaksana	3,79	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,80	A
9	Sarana dan Prasarana	3,77	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 4 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari empat unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

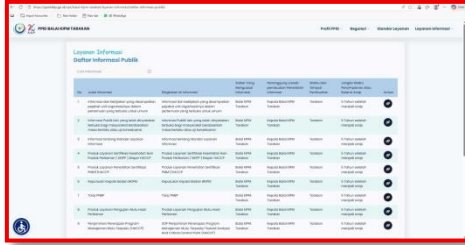
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melakukan kegiatan publikasi persyaratan dengan mengacu pada PermenKP No 33 Tahun 2024 tentang Pengeluaran Hasil Perikanan dari Wilayah Negara Republik Indonesia, Kep Kaban No 44 Tahun 2024 dan PP No.85 Tahun 2021 tentang Jenis dan tarif PNBP kepada pengguna jasa dengan memanfaatkan media sosial dan media komunikasi resmi BPPMHKP Tarakan		√		Tim Pelayanan Publik
2	Kompetensi Pelayanan	Melakukan monitoring berkala terhadap kinerja pelayanan	√			Tim Pengaduan Pelayanan Publik
3	Perilaku Pelaksana Layanan	Melakukan monitoring berkala terhadap kinerja pelayanan	√			Tim Pengaduan Pelayanan Publik
4	Sarana prasarana	Melakukan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pengguna jasa pengguna jasa Sarana dan Prasarana			√	Tim Pelayanan Publik

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Melakukan kegiatan publikasi persyaratan dengan mengacu pada PermenKP No 33 Tahun 2024 tentang Pengeluaran Hasil Perikanan dari Wilayah Negara Republik Indonesia, Kep Kaban No 59 Tahun 2025 tentang Petunjuk Teknis SMKHP dan PP No.85 Tahun 2021 tentang Jenis dan tarif PNBP kepada pengguna jasa dengan memanfaatkan media sosial dan media komunikasi resmi BPPMHKP Tarakan	Sudah	Melakukan publikasi informasi berupa banner scan barcode dan publikasi pada media sosial UPT BPPMHKP Tarakan persyaratan Layanan Sertifikasi dengan mengacu pada PermenKP No 33 Tahun 2024 tentang Pengeluaran Hasil Perikanan dari Wilayah Negara Republik Indonesia, Kep Kaban No 59 Tahun 2025 tentang Petunjuk Teknis SMKHP dan PP No.85 Tahun 2021 tentang Jenis dan tarif PNBP yang berlaku	  	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2	Melakukan monitoring berkala terhadap kinerja pelayanan	Sudah	Melakukan rapat internal petugas petugas pelayanan dengan pembahasan kinerja pelayanan dan evaluasi		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	Melaksanakan coaching/mentoring yang dilakukan oleh atasan langsung bidang pelayanan publik serta menjelaskan SOP terkait etika dan perilaku saat melayani	Sudah	Melaksanakan Kegiatan Sosialisasi Budaya Pelayanan Prima bekerjasama dengan Pihak Bank Syariah Indonesia	 	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
4	Melakukan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pengguna jasa dan sebagai pendukung pelayanan publik	Sudah	Melakukan penambahan Area Free Charging Station di ruang pelayanan	 	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

BAB IV

KESIMPULAN

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

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan publikasi informasi persyaratan dengan mengacu pada PermenKP No 33 Tahun 2024, Kep Kaban No 59 Tahun 2025 ,PP No.85 Tahun 2021 dengan menampilkan berupa banner dan publikasi pada media sosial UPT BPPMHKP Tarakan	Melakukan publikasi dan mengupdate secara jelas melalui media sosial dan menampilkan berupa banner PP PermenKP No 33 Tahun 2024, Kep Kaban No 59 Tahun 2025 ,PP No.85 Tahun 2021 yang berlaku	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan
2	Melakukan monitoring berkala terhadap kinerja pelayanan	Melakukan rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan kinerja pelayanan dan evaluasi	<3 bulan	Tim Pengaduan Pelayanan Publik	Pengguna jasa lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan

3	Melaksanakan coaching/mentoring yang dilakukan oleh atasan langsung bidang pelayanan publik serta menjelaskan SOP terkait etika dan perilaku saat melayani	Melaksanakan Kegiatan Sosialisasi Budaya Pelayanan Prima bekerjasama dengan Pihak Bank Syariah Indonesia	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan
3	Melakukan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pengguna jasa pengguna jasa Sarana dan Prasarana	Melakukan penambahan Area Free Charging Station di ruang pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Perikanan

Tarakan, 30 Juni 2026

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



Eko Prasetya Budi, S.Mn
NIP. 19821206 200212 1 001