



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I

TAHUN

# 2024



# BKIPM TARAKAN

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



#2023  
KHP THRIVE

  [bppmhkptarakan](https://www.instagram.com/bppmhkptarakan)

 [kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmtarakan](http://kkp.go.id/bkipm/stasiunkipmtarakan)

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	1
2. Hasil Pengolahan Data .....	3
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM .....	6
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	12

# **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 UPP BKIPM Tarakan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Utara, 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.
- 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 Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain, Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM), Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor), 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), 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), Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP), dan Jasa Pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air 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;
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;
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 Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan hasil Perikanan 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 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link maupun barcode scanner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan hasil Perikanan 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 kantor pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung dapat terbaca secara otomatis oleh Tim SKM. 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 dengan jangka waktu setiap triwulan (periode) tertentu yaitu 4 (empat) kali dalam satu tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari - Maret 2024	15

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari 8 jenis pelayanan pada Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan 1 tahun 2024 maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan dalam kurun waktu triwulan adalah sebanyak 27 orang. Selanjutnya kuisisioner yang telah terisi pada google form kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data menggunakan skala LIKERT dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.





## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 35 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	24	69%
		PEREMPUAN	11	31%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	6%
		SLTP	1	3%
		SLTA	16	46%
		DIII	2	6%
		SI	14	40%
3	PEKERJAAN	PNS	1	3%
		TNI	0	0
		SWASTA	16	46%
		WIRAUUSAHA	7	20%
		LAINNYA	11	31%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN IKI	1	3%
		LAYANAN HACCP	2	11%
		LAYANAN EKSPOR	8	23%
		LAYANAN DOMESTIK KELUAR	20	57%
		LAYANAN SPM	3	9

		LAYANAN PENGUJIAN	0	0
		LAYANAN DOMESTIK MASUK	1	3%

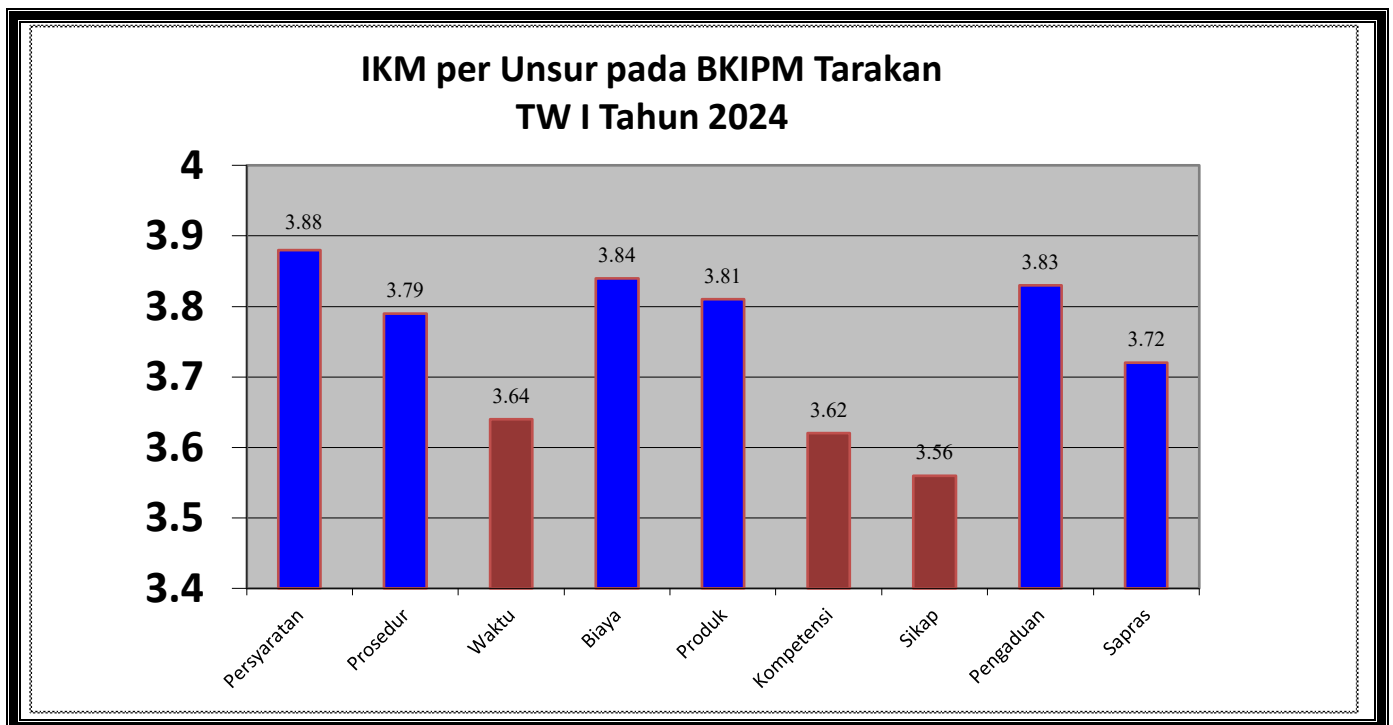
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan										
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,88	3,79	3,64	3,84	3,81	3,62	3,56	3,83	3,72
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit	<b>92,54 (A atau Sangat Baik)</b>								
Layanan										

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. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.56
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3.88.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sosialisasi aturan baru perlu ditingkatkan”.
- “Kalo boleh pintunya jangan di gembok”.

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

- Petugas pelayanan yang melayani pengguna jasa belum mengikuti Pelatihan Budaya Prima sehingga dalam melakukan pekerjaan kurang maksimal.

## 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 rapat internal yang dipimpin oleh Kepala Balai KIPM Tarakan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 3 bulan, kurang dari 6 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 6 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Pelatihan Budaya Pelayanan Prima	√				Tata Pelayanan

## 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk

melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Tarakan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari TW 1 tahun 2023 sampai TW 1 tahun 2024 pada Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Tarakan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan ke 1 periode mulai Januari hingga Maret 2024, 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 92,54. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Tarakan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari TW 4 tahun 2023 hingga TW 1 tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksanaan (sikap petugas dalam memberikan pelayanan) dengan nilai 3,56.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif dengan nilai 3,88.

Tarakan,      Maret 2024

**Plt. Kepala Balai KIPM Tarakan**

  
  
M. Roy Pahjavi, A. Md, S. PKP  
NIP. 19790605 200312 1 004

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

**Survey Kepuasan Masyarakat**  
**Unit : Balai KIPM Tarakan**  
Penjaminan kesehatan ikan, mutunya, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)

**Data Responden**

Waktu Survey: 04-Apr-2024 12:56

Nama:

Jenis Usaha:  Perseorangan  
 Korporasi

Jenis Kelamin/Gender:  Pria/Laki-laki  
 Wanita/Perempuan

Usia:  < 25 Tahun  
 25 s/d 45 Tahun  
 46 s/d 60 Tahun  
 > 60 Tahun

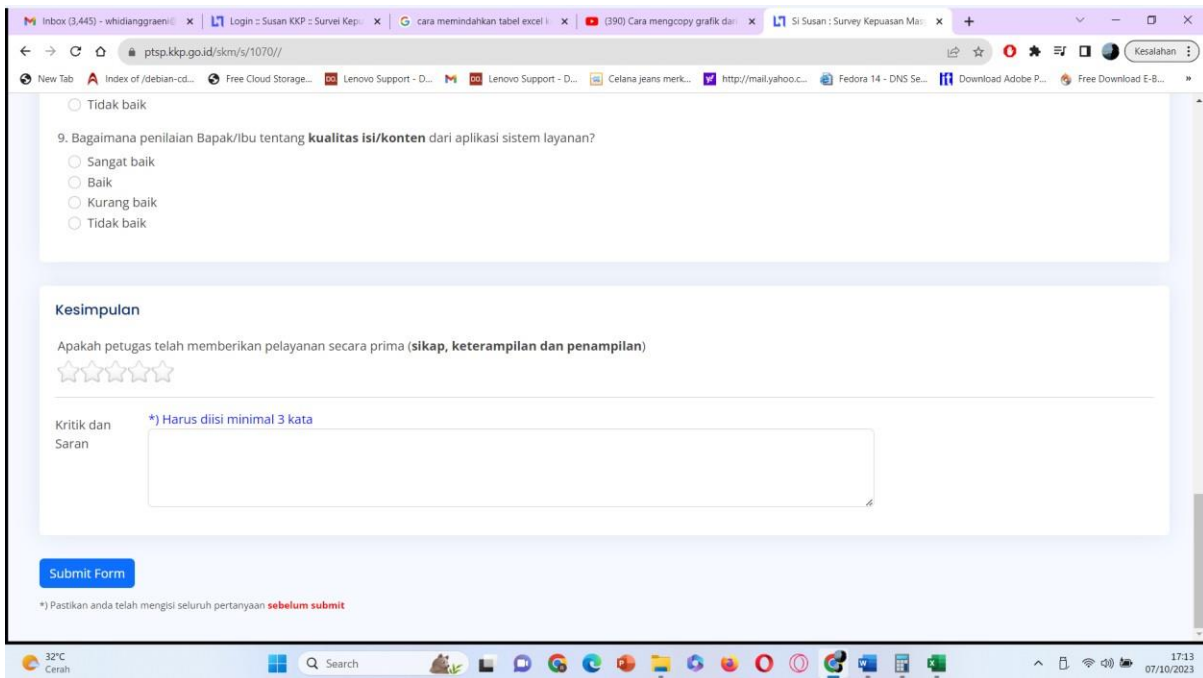
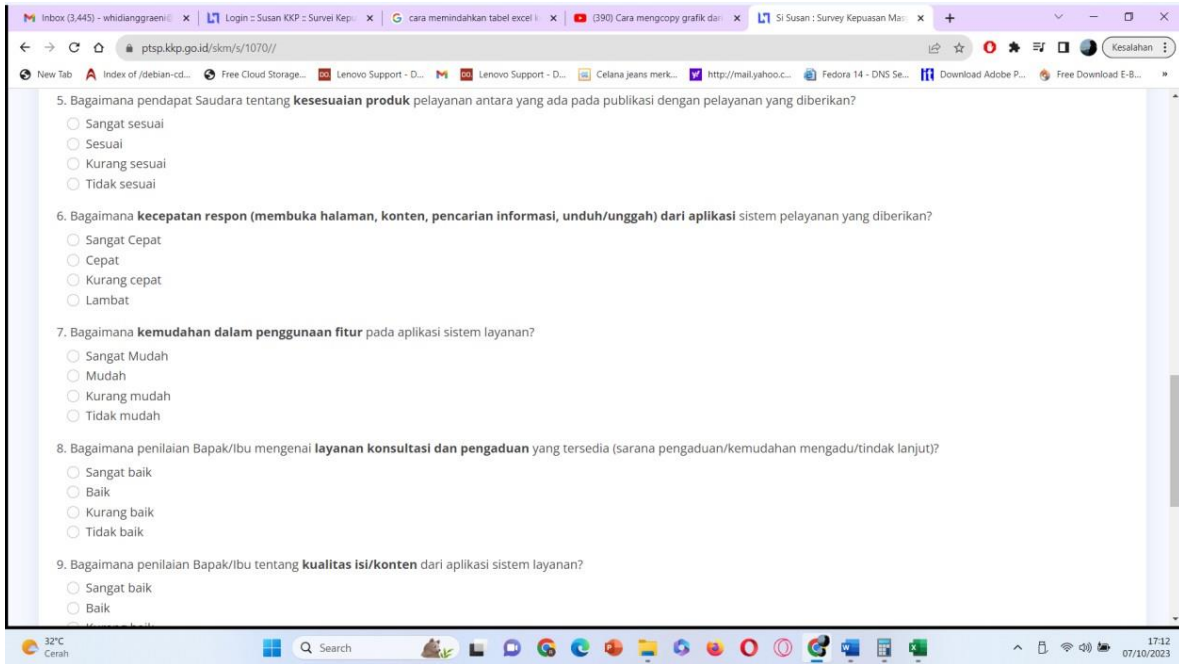
Pendidikan:  SD  
 SMP  
 SMA  
 D3  
 S1  
 S2  
 S3

Pekerjaan:  ASN  
 TNI/POLRI  
 Pelaku Usaha KKP  
 Pegawai Swasta  
 Wirausaha Non KKP  
 Pelajar / Mahasiswa

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

**Pertanyaan**

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?  
 Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?





## 2. Hasil Olah Data SKM

202404010751-data-SKM-TW2-2024 - Excel

Data detail SKM untuk Trivulan 1 tahun 2024																							
id_sur	Trivul	Tah	Kd_E	Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Us	Jenis_Kela	Usia_Respe	Pendid	Pekerja	Rating_Pet	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kirik_Saran	Tgl_Data_SKM	ket_layanan
55708	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Tepadul Hazard Analisis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	K	L	46-60	SI	svasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Bravo bljpm tarakan	21/03/2024 20:58	Kepmen 54/2022
54455	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	L	25-45	SI	virausaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tesap semangat dan malin jawa	18/03/2024 17:44	Kepmen 54/2022
54437	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	25-45	SMA	svasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat baik dan lancar	18/03/2024 16:16	Kepmen 54/2022
54432	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	L	25-45	SI	svasta	5	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	Sosialisai aturan baru perlu ditingkatkan	18/03/2024 16:04	Kepmen 54/2022
54431	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	L	25-45	SMA	svasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Kalo boleh pinunjangan di ambil	18/03/2024 15:53	Kepmen 54/2022
54394	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	25-45	SMA	virausaha	5	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	Pertahankan kualitas pelayanan	18/03/2024 14:18	Kepmen 54/2022
54332	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	25-45	SMA	virausaha	5	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Memudahkan usaha kecil dokumentasi	18/03/2024 14:14	Kepmen 54/2022

202404010751-data-SKM-TW2-2024 - Excel

54391	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	25-45	D3	prn	5	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	Pertahankan yang sudah bagus	18/03/2024 14:13	Kepmen 54/2022	
54385	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	P	<25	SMA	virausaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Bakkk banger semuanya	18/03/2024 14:08	Kepmen 54/2022	
54377	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	P	25-45	SI	svasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tingkatkan lagi pelayanannya	18/03/2024 14:03	Kepmen 54/2022	
54373	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	P	25-45	SMA	pelajar	5	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	raya harap kedepannya makin banyak ide2 menarik agar aplikasi larannya online itu semakin modern	18/03/2024 14:05	Kepmen 54/2022
53405	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	25-45	SMA	svasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat baik pelayanan	10/03/2024 09:16	Kepmen 54/2022	
53335	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	25-45	SMA	virausaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pertahankan pelayanan yang sudah baik. Kalau perlu peningkatan lagi	09/03/2024 11:05	Kepmen 54/2022	
53320	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	P	25-45	SI	svasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	Ditingkatkan lagi pelayanannya	09/03/2024 08:11	Kepmen 54/2022	
52255	1	2024	bljpm	BalaiKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products)	P	P	25-45	SI	svasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	Layanan konsultasi dan pengaduan sangat responsif. Good job.	03/03/2024 10:13	Kepmen 54/2022	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
18	52200	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan <i>(Health Certificate for Fish and Fishery Products)</i> untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	P	25-45	SMA	swasta	5	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	52022	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan <i>(Health Certificate for Fish and Fishery Products)</i> untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	51937	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan <i>(Health Certificate for Fish and Fishery Products)</i> untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	L	25-45	S1	swasta	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	51982	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan <i>(Health Certificate for Fish and Fishery Products)</i> untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	P	<25	S1	swasta	5	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	51574	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	<25	S1	swasta	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	51558	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	51546	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	25-45	D3	wirausaha	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	51547	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	P	<25	SMA	pelajar	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	51547	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terhadap Hazard	P	P	<25	SMA	pelajar	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
27	51540	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan Penerimaan Program Manajemen Mutu Terhadap Hazard <i>(PMHT/ HACCP)</i>	K	L	46-60	S1	swasta	5	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	51534	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	46-60	SD	P.UKPP	5	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	51531	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	46-60	SMP	P.UKPP	5	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	51517	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	P	25-45	S1	swasta	5	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	51516	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	51515	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	51514	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	51510	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	51509	1	2024	blipm	BalaKPM Tarakan	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terhadap Hazard	P	P	25-45	SD	P.UKPP	5	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

202404010751-data-SKM-TW2-2024 - Excel

FILE HOME INSERT PAGE LAYOUT FORMULAS DATA REVIEW VIEW NITRO PRO

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	X	Y	Z	AA	AB	AC	
30	51517	1	2024	blipm	Bala KPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil peñkanaan untuk pengeluañan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	P	25-45	S1	swasta	5	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Dipertahankan terus pelayanannya	27/02/2024 07:14					Kepmen
31	51516	1	2024	blipm	Bala KPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil peñkanaan untuk pengeluañan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	Tetap menjadi layanan yang terbaik	27/02/2024 07:13					Kepmen
32	51515	1	2024	blipm	Bala KPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil peñkanaan untuk pengeluañan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Email tolong kembali di update.	27/02/2024 07:11					Kepmen
33	51514	1	2024	blipm	Bala KPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil peñkanaan untuk pengeluañan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Semangat semangat semangat	27/02/2024 06:54					Kepmen
34	51510	1	2024	blipm	Bala KPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil peñkanaan untuk pengeluañan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	K	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Tingkatkan dan semangat	28/02/2024 21:24					Kepmen
35	51509	1	2024	blipm	Bala KPM Tarakan	Penerbitan Surat Penaseñan Musat (SPM)	P	P	25-45	SD	P.UKPP	5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Mudah, cepat dan memuaskan	28/02/2024 21:24					Kepmen
36	51508	1	2024	blipm	Bala KPM Tarakan	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Mili Pemeliharañ dan Pibaki Lain	P	L	25-45	SMA	wirasaha	5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Terimakasih banyak karantina	28/02/2024 21:17					Kepmen
37	51507	1	2024	blipm	Bala KPM Tarakan	Penerbitan Surat Penaseñan Musat (SPM)	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	Semoga kedepannya lebih baik lg	28/02/2024 21:07					Kepmen
38	51505	1	2024	blipm	Bala KPM Tarakan	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil peñkanaan untuk pengeluañan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	P	P	<25	SMA	pelajar	5	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	Semangat terus untuk perubahan yang makin baik	28/02/2024 21:05					Kepmen

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

202404010751-data-SKM-TW2-2024 Sheet1 Sheet2 Persentase 69%

Susan KKP

**Laporan SKM Detail**  
Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Data IKM Triwulan 1 2024 Submit

50 Data terakhir Tw 1/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

10 entries per page tarakan

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Balai KIPM Tarakan	2024	1	4.94	92.54	35
psdkp	Stasiun PSDKP Tarakan	2024	1	4.75	91.30	105

Showing 1 to 2 of 2 entries

Download Data

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.  
Show desktop

**Data Resume SKM untuk Triwulan 1 tahun 2024**

tahun	triwulan	kd_es1	nm_upp	rating	ikm	jresponden
2024	1	bkipm	Stasiun KIPM Bima	4.85	89.58	20
2024	1	bkipm	Balai KIPM Balikpapan	4.86	98.16	56
2024	1	bkipm	Balai Besar KIPM Jakarta I	4.75	86.81	12
2024	1	bkipm	Stasiun KIPM Sorong	4.90	87.26	29
2024	1	bkipm	Stasiun KIPM Padang	4.83	97.22	6
2024	1	bkipm	Balai KIPM Tanjung Pinang	4.93	93.58	29
2024	1	bkipm	Balai KIPM Tarakan	4.94	92.54	35
2024	1	bkipm	Stasiun KIPM Yogyakarta	5.00	98.23	11
2024	1	bkipm	Stasiun KIPM Kendari	4.92	91.59	36
2024	1	bkipm	Stasiun KIPM Kupang	4.87	95.85	166
2024	1	bkipm	Balai Besar KIPM Makassar	4.85	91.60	257
2024	1	bkipm	Balai KIPM Ambon	4.53	94.35	57
2024	1	bkipm	Balai KIPM Jakarta II	5.00	87.50	2
2024	1	bkipm	Stasiun KIPM Tanjung Balai Asahan	4.82	96.24	51
2024	1	bkipm	Balai KIPM Surabaya I	4.78	88.16	69
2024	1	bkipm	Stasiun KIPM Merauke	4.83	89.92	35
2024	1	bkipm	Balai KIPM Surabaya II	5.00	93.11	102

Susan KKP

BKIPM Tarakan

Dashboard

Mapping Data

Laporan

- Data Detail
- Rekap per UPP per Unsur
- Rekap SKM per Layanan
- Rekap SKM per UPP
- Rekap SKM per Eselon
- Upload Laporan Monev

PAGES

Download

Profile

Logout

### Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM

Triwulan 1 2024 Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 1/2024

Download Data

10 entries per page Search...

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
bkipm	Balai KIPM Tarakan	2024	1	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
bkipm	Balai KIPM Tarakan	2024	1	Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.67	4.00	3.96	99.07
bkipm	Balai KIPM Tarakan	2024	1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil	8	3.75	3.50	3.50	3.50	3.50	3.38	3.38	3.50	3.38	3.49	87.15

Susan KKP

BKIPM Tarakan

Dashboard

Mapping Data

Laporan

- Data Detail
- Rekap per UPP per Unsur
- Rekap SKM per Layanan
- Rekap SKM per UPP
- Rekap SKM per Eselon
- Upload Laporan Monev

PAGES

Download

Profile

Logout

bkipm	Balai KIPM Tarakan	2024	1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan ( <i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i> ) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( <b>Ekspor</b> )	8	3.75	3.50	3.50	3.50	3.50	3.38	3.38	3.50	3.38	3.49	87.15
bkipm	Balai KIPM Tarakan	2024	1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( <b>Domestik Masuk</b> )	1	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	97.22
bkipm	Balai KIPM Tarakan	2024	1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari	20	3.80	3.70	3.80	3.70	3.70	3.55	3.65	3.70	3.65	3.69	92.36

Susan KKP

Dashboard

Mapping Data

Laporan

- Data Detail
- Rekap per UPP per Unsur
- Rekap SKM per Layanan
- Rekap SKM per UPP
- Rekap SKM per Eselon
- Upload Laporan Monev

PAGES

- Download
- Profile
- Logout

BKIPM Tarakan

(Domestik Masuk)

bkipm	Balai KIPM Tarakan	2024	1	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	20	3.80	3.70	3.80	3.70	3.70	3.55	3.65	3.70	3.65	3.69	92.36
-------	--------------------	------	---	--	----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

(Domestik Keluar)

bkipm	Balai KIPM Tarakan	2024	1	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
-------	--------------------	------	---	--	---	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------

Showing 1 to 6 of 6 entries

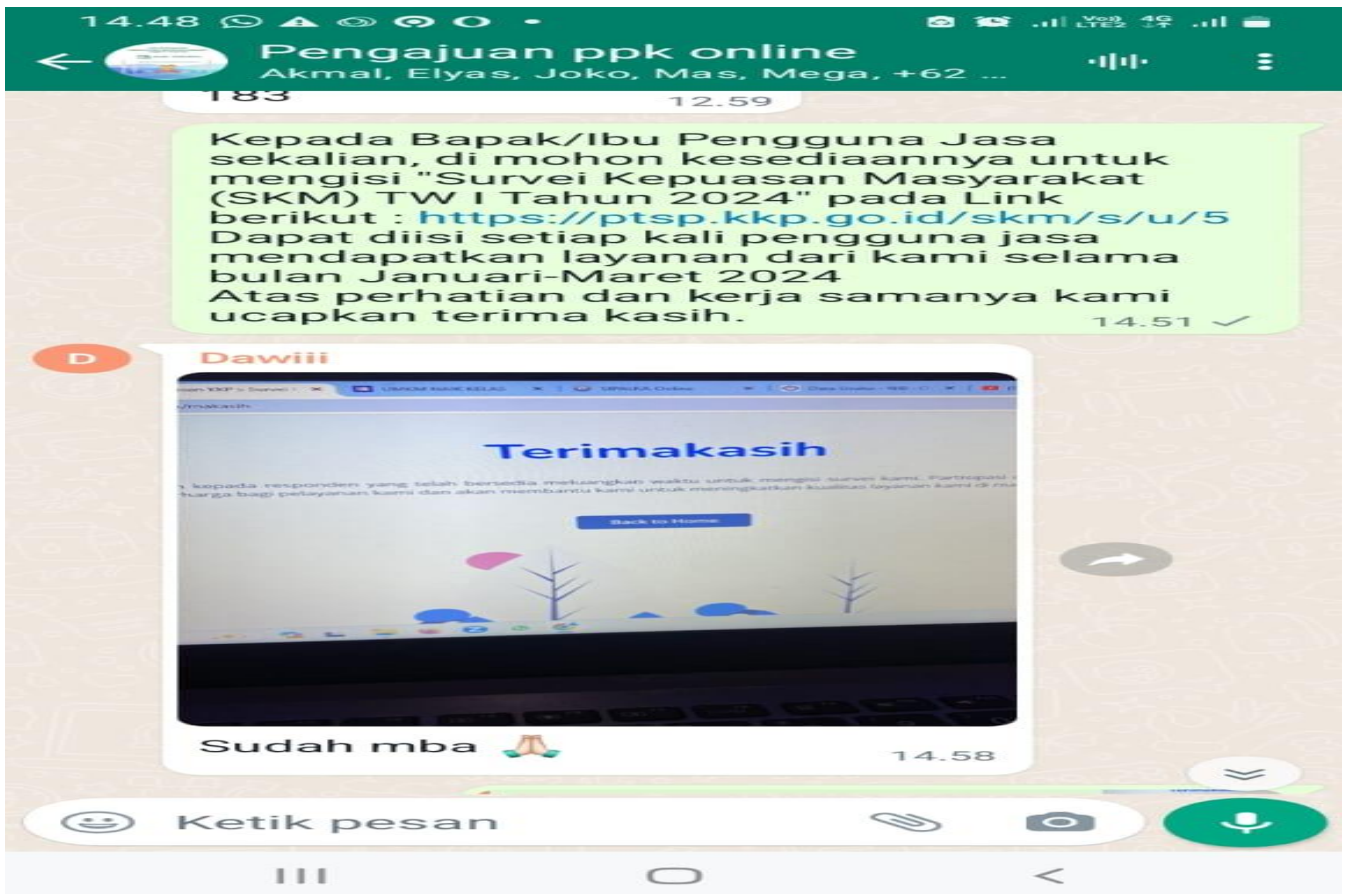
Download Data

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)











**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM TW IV**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**TRI WULAN  
IV**



**Kementerian Kelautan dan Perikanan**

**Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan**

**Hasil Perikanan Tarakan**

**2023**

# **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 Karantin 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 periode TW IV menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tri Wulan IV**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,81	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,81	A
3	Waktu Penyelesaian	3,81	A
4	Biaya/Tarif	3,81	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,81	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,78	A
7	Perilaku Pelaksana	3,81	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,85	A
9	Sarana dan Prasarana	3,81	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 1 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari satu unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 6	3.1 Review kembali SOP yang ada				√	Tata Pelayanan

### 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	1.1 Review kembali SOP	Sudah	Petugas Pelayanan mengikuti review SOP dalam rangka meningkatkan kompetensi petugas pelayanan		Agak sulit untuk dilakukan karena kesibukan masing masing personil

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. 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 permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain: mengevaluasi petugas pelayanan dengan pendampin operator yang sudah kompeten karena sedang masa transisi.

Tarakan, Maret 2024

Plt. Kepala BKIPM Tarakan

  
M. Roy Pahlavi, A. Md, S. PKP  
NIP. 19790605 200312 1 004