

LAPORAN

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



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN PERIKANAN

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

TAHUN 2025

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	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. 14	
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. 15	
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 mengamankan 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 Mataram 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
3. 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 Mataram

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 dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Mataram 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/24> 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 Mataram 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 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April - Mei 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 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 Mataram periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mataram dalam kurun waktu triwulan I tahun 2025 adalah sebanyak 58 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 48 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 58 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	23	40%
		Perempuan	35	60%
2	Usia	<25	13	22%
		25-45	42	72%
		46-60	3	5%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	12	21%
		D3	3	5%
		S1	40	69%
		S2	3	5%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	3	5%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	22	38%
		Pegawai Swasta	32	55%
		Wirausaha Non KKP	1	2%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%

		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	11	19%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	1	2%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	41	71%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	2%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	1	2%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	3	5%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

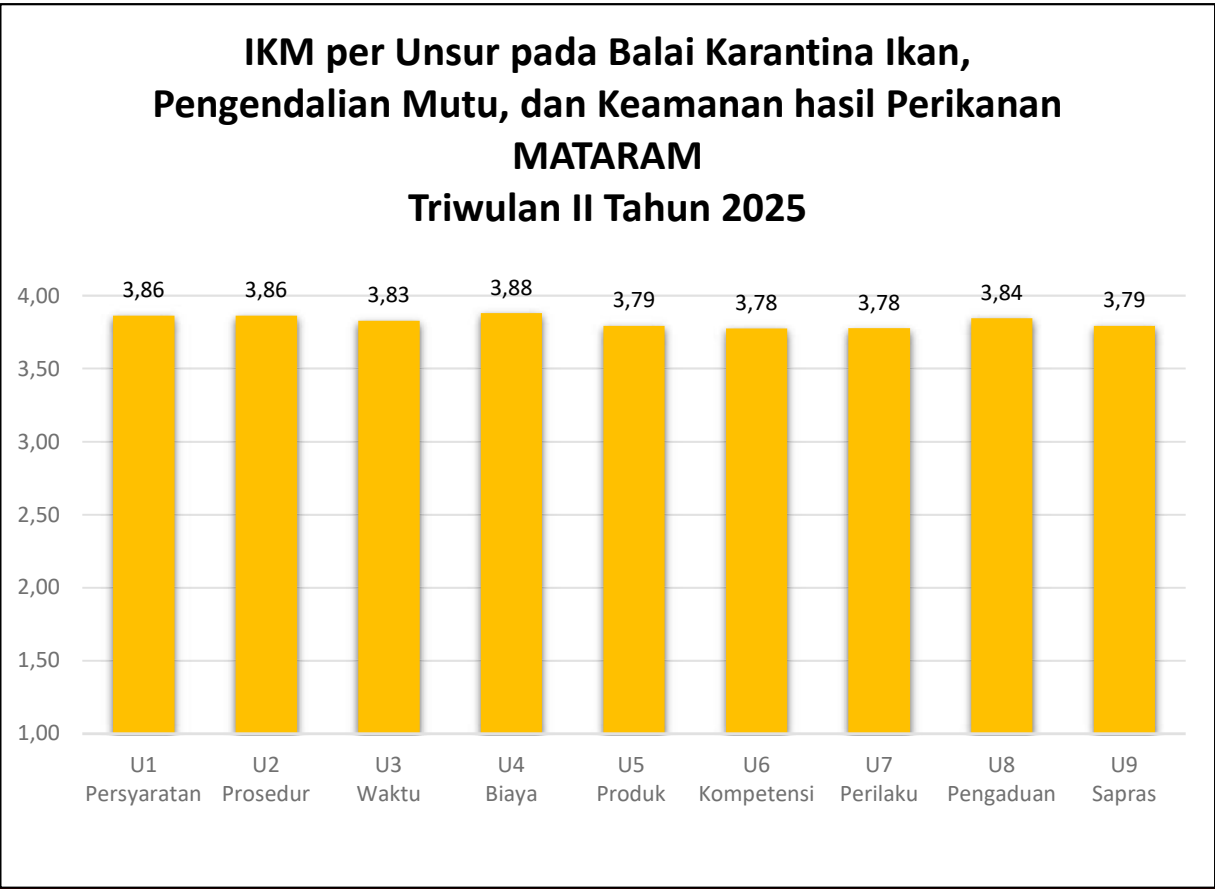
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,86	3,86	3,83	3,88	3,79	3,78	3,78	3,84	3,79
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,59 (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. Unsur layanan terendah yang didapatkan ialah **Kompetensi Pelayanan dan Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai terendah yaitu **3,78**.
2. Sedangkan Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya/Tarif** mendapatkan nilai tertinggi yaitu **3,88**.

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 :

1. “Pelayan tolong dipercepat dan ditingkat”.
2. “Perlu ditingkatkan lagi kinerjanya. Mohon jangan selalu terpaku pada sop. Diberilah kelonggaran bagi pengguna yang rutin ekspor barangnya. Semangat”.
3. “Perlu perbaikan dalam pelayanan dari aplikasi kadang kurang cepat”.

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

Kompetensi pelayanan perlu ditingkatkan lagi dengan berpartisipasi aktif dalam pelatihan kegiatan peningkatan pelayanan publik

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.

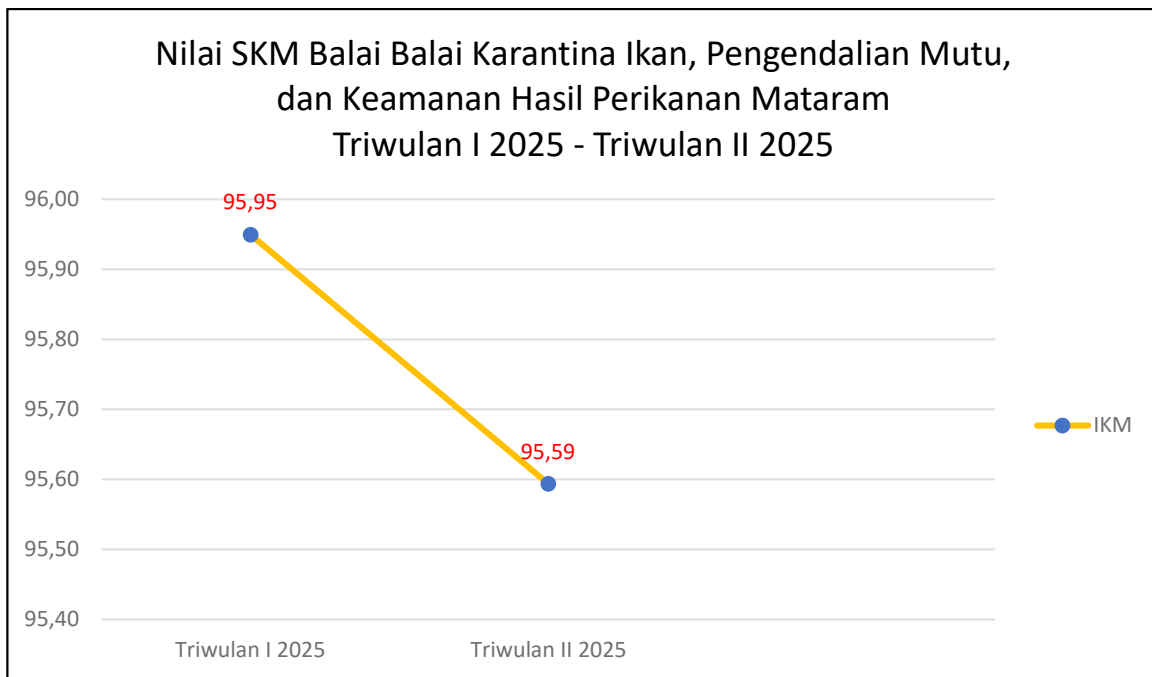
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal Juli/Agustus 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan

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 (Triwulan III 2025)			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	Kompetensi Pelayanan	Melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	√			Tim Pelayanan Publik
2	Perilaku Pelaksana	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SIAPMUTU dan OSS		√		Tim Pelayanan Publik
3	Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait produk spesifikasi jenis pelayanan	√			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 Mataram dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan I 2025 hingga triwulan II 2025 pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mataram. Dikarenakan adanya penyesuaian sistem dan aplikasi baru dalam pelaksanaan kegiatan pengajuan ekspor maupun sertifikasi lainnya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mataram, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM 95,59. Kemudian nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mataram menunjukkan Konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I 2025 hingga triwulan II 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan **Kompetensi Pelayanan dan Perilaku Pelaksana**
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya/Tarif**

Kota Mataram, 2 Juli 2025

**Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu,
dan Keamanan hasil Perikanan Mataram**




M Farchan, S.Pi., M.P

NIP 197002051991031003

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai KIPM Mataram

Dato Layanan

Pilih Layanan

☐ Laporan hasil uji mutu produk pertanian

☐ Seritibus Cara Buati Daya Ruan Yang Baik (CDBB)

☐ Seritibus Cara Distribusi Obat Ruan Yang Baik (CDOB)

☐ Seritibus Cara Pembuatan Ruan Yang Baik (CPRB)

☐ Seritibus Cara Pembuatan Obat Ruan Yang Baik (CPOB)

☐ Seritibus Cara Pembuatan Pakan Ruan Yang Baik (CPRB)

☐ Seritibus Cara Pengawasan Ruan Yang Baik (CPRB)

☐ Seritibus Kegiatan Pengalihan (GAP)

☐ Seritibus Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMRIP)

☐ Seritibus Penetapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMP)(Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)

Dato Responden

Waktu Survey

02 Juli 2025 12:29

Nama

Jenis Usaha

☐ Perorangan

☐ 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

☐ S3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan

☐ ASN

☐ TNI/Polri

☐ Petaku Usaha RUP

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta Non RUP

☐ Petager / Mahasiswa

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 dilakoni 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?

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/lunggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

☐ Sangat Cepat

☐ Cepat

☐ Kurang cepat

☐ Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang mudah

☐ Tidak mudah

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang mudah

☐ Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengaduh/indak lanjut)?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **keualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (sikap, keterampilan dan penempatan)

Klik dan Saran

* Harus diisi minimal 3 kata

Submit Data

* Harus diisi minimal 3 kata

14

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)																			
BALAIKARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MATARAM																			
PERIODE TRIWULAN II 2025																			
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	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	46-60	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap, Terima kasih			100,00	
2	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	dibawah 25	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yg di berikan sangat memuaskan			100,00	
3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mutu dan sangat membantu			100,00	
4	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SD	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat mudah dan bers			100,00	
5	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SD	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sebelum di tingkatkan pelayanannya			100,00	
6	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Badan mutu Kip mantap			100,00	
7	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan dan penggo baik dan sangat membantu			100,00	
8	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik dan sangat membantu			88,89	
9	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sesuai dengan jani layanannya, Terima kasih			100,00	
10	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	dibawah 25	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan bismillah malaran sudah sangat bagus			100,00	
11	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga tetap memberikan yang terbaik untuk pelaya			100,00	
12	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	46-60	SMA	Pelaku Usaha KKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pelayan toleng direspon dan di tingkat			75,00	
13	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SEMOGA KUALITAS TETAP BAIK			100,00	
14	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga pelayanan tetap baik			100,00	
15	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahanan pelayanan yang baik			100,00	
16	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	dibawah 25	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat bagus dan nyai			100,00	
17	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin baik kedepannya			100,00	
18	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan menjelaskan detail			100,00	
19	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	dibawah 25	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mutu dan sangat bagus dan pelayanan oke			100,00	
20	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	46-60	SMA	Pelaku Usaha KKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	layanan di tingkatkan dan cepat			75,00	
21	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga selalu jadi yang terbaik			100,00	
22	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik dan membantu			88,11	96,82
23	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	dibawah 25	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan sekali pelayanannya			100,00	
24	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin baik kedepannya			100,00	
25	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	dibawah 25	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat memuaskan			100,00	
26	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	dibawah 25	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat cepat dan bagus			100,00	
27	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin sukses kedepannya			100,00	
28	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik dan sangat membantu			88,11	
29	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	dibawah 25	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan peribahan untuk lebih cepat sangat baik			100,00	
30	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahanan pelayanan yang sudah baik			100,00	
31	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahanan pelayanan yang baik			100,00	
32	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahanan pelayanan yang baik			100,00	
33	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahanan pelayanan yang baik			100,00	
34	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahanan pelayanan yang baik			100,00	
35	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	dibawah 25	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat memuaskan			100,00	
36	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	dibawah 25	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mutu dan sangat bagus			100,00	
37	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	dibawah 25	SD	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	umut, pelayanan mutu sudah sangat baik karena sta			88,33	
38	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik dan sangat cepat			100,00	
39	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Laki-laki	25-45	SD	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Peru, di tingkatkan lagi kualitasnya, mohon jangan se			100,00	
40	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semakin baik untuk kedepannya			100,00	
41	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate)	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih untuk bantuannya selama ini			100,00	
42	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	Perempuan	25-45	SMA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus perhalihan pelayanannya			97,22	
43	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	Laki-laki	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang awalnya kami bingung menuliskan			100,00	87,96
44	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	Laki-laki	25-45	SD	Pegawai Swasta	3	2	2	3	3	3	3	3	3	upgrade terus lebih cepat dan tidak ribet			66,67	
45	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	Laki-laki	25-45	SMA	Pelaku Usaha KKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	kecepatan pelayanan harus di tingkat			72,22	72,22
46	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	Perempuan	25-45	SMA	Wiraswasta Non KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tertu, perhalihan dalam pelayanan dan apikluai kedur			88,11	88,11
47	Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	Laki-laki	25-45	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas respon pelayanannya			94,44	94,44
48	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	dibawah 25	SD	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan			97,77	
49	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Laki-laki	25-45	SD	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan terus, pertahanan			100,00	
50	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Laki-laki	25-45	SD	Pelaku Usaha KKP	3	3	4	4	4	4	4	4	4	sangat mudah dan di bantu dengan baik			94,47	
51	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Laki-laki	25-45	SD	Pegawai Swasta	3	3	4	4	4	4	4	4	4	bagus dan terus tingkatkan			88,55	
52	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin baik untuk kedepannya			100,00	
53	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Laki-laki	25-45	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BAIK DAN MUDAH			94,44	96,21
54	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Laki-laki	25-45	SMA	Pelaku Usaha KKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tingkatkan dan pertahanan			100,00	
55	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	bertama meningkatkan pelayanan yg sudah sangat b			94,44	
56	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	dibawah 25	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yg baik cepat, jujur, Penger sangat mem			100,00	
57	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus pertahanan pelayanan yang baik			100,00	
58	Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan	Perempuan	25-45	SD	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga pelayannya semakin baik untuk kedepannya			100,00	
JUMLAH NILAI PER-UNSUR						224	224	222	225	220	219	219	223	220					
RATA-RATA PER-UNSUR						3,86	3,86	3,63	3,80	3,79	3,78	3,78	3,84	3,79					
NILAI INDEKS PER-UNSUR						0,41	0,41	0,41	0,41	0,42	0,42	0,42	0,41	0,42					
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						95,59													
						SANGAT BAIK												88,96	

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	23	40%
		Perempuan	35	60%
2	Usia	Dibawah 25	13	22%
		25-45	42	72%
		46-60	3	5%
		>60	0	0%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	12	21%
		D3	3	5%
		S2	40	69%
		S3	3	5%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	3	5%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	22	38%
		Pegawai Swasta	32	55%
		Wiraswasta Non KKP	1	2%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
5	Jenis Layanan	Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan	0	0%
		Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif	0	0%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	11	19%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/HACCP)	1	2%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	41	71%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	1	2%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	1	2%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	3	5%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembibiran Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik	0	0%

NO		UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT			NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA						
U1		Penyataan	96,55	A	Sangat Baik	1	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
U2		Skema, Mekanisme dan Prosedur	94,55	A	Sangat Baik					
U3		Waktu Penyelesaian	93,69	A	Sangat Baik					
U4		Biaya/Tarif	94,68	A	Sangat Baik					
U5		Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,83	A	Sangat Baik	2	2,6000 - 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
U6		Kompetensi Pelayanan	94,40	A	Sangat Baik					
U7		Perlakuan Pelaksana	94,40	A	Sangat Baik	3	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
U8		Pemangan/Pengalihan, Saran dan masukan	96,12	A	Sangat Baik					
U9		Sarana dan Prasarana	96,33	A	Sangat Baik	4	3,5324 - 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat baik
U10		Kebersihan	96,33	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 2025**



**Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan
hasil Perikanan Mataram.**

Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu

Hasil Kelautan dan Perikanan

2025

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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mataram 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 Mataram periode Triwulan I 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 I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95.83	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95.83	A
3	Waktu Penyelesaian	94.79	A
4	Biaya/Tarif	95.83	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96.88	A
6	Kompetensi Pelaksana	95.83	A
7	Perilaku Pelaksana	95.83	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.83	A
9	Sarana dan Prasarana	96.88	A

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

memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2025)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	U-3 Waktu Penyelesaian	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		√		Tim Pelayanan Publik
2	U1- Persyaratan	- Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak, Sosialisasi secara daring kepada pengguna jasa terkait persyaratan pelayanan		√		Tim Pelayanan Publik
3	U2 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik serta melakukan Sosialisasi secara daring kepada pengguna jasa terkait Sistem mekanisme dan prosedur		√		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	Membuat kompensasi Layanan (permintaan maaf dan kompensasi keterlambatan), Kaji ulang janji layanan menyesuaikan aturan yang berlaku	Sudah	Membuat kompensasi Layanan pemberian kompensasi keterlambatan dalam memberikan pelayanan	 	Terkadang pengguna jasa sungkan untuk menerima kompensasi.

2	Sosialisasi secara daring kepada pengguna jasa terkait persyaratan pelayanan	Sudah	Melakukan Sosialisasi kepada pengguna jasa terkait persyaratan Pelayanan pada saat melaksanakan Forum Konsultasi Publik		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	Sosialisasi secara daring kepada pengguna jasa terkait Sistem mekanisme dan prosedur	Sudah	Melakukan Sosialisasi secara daring kepada pengguna jasa sekaligus melaksanakan Forum Konsultasi Publik terkait pemberlakuan sistem, mekanisme dan Prosedur yang ada dalam pelayanan Sertifikasi		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

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 Mataram telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 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	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Membuat kompensasi Layanan (permintaan maaf dan kompensasi keterlambatan), Kaji ulang janji layanan menyesuaikan aturan yang berlaku	Membuat kompensasi Layanan pemberian kompensasi keterlambatan dalam memberikan pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Balai Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mataram.
2	Publikasi persyaratan layanan melalui media cetak,	Sosialisasi secara daring kepada pengguna jasa terkait	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Balai Balai Karantina Ikan,

	Sosialisasi secara daring kepada pengguna jasa terkait persyaratan pelayanan	persyaratan pelayanan			Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mataram.
3	Publikasi prosedur layanan melalui media cetak (banner, brosur, pamflet dsb) dan media elektronik serta melakukan Sosialisasi secara daring kepada pengguna jasa terkait Sistem mekanisme dan prosedur	Melakukan Sosialisasi secara daring kepada pengguna jasa sekaligus melaksanakan Forum Konsultasi Publik terkait pemberlakuan sistem, mekanisme dan Prosedur yang ada dalam pelayanan Sertifikasi	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Pengguna jasa lingkup Balai Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mataram.

Mataram, 02 Juli 2025

Plt. Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Mataram.



M. Farchan

M. Farchan, S.Pi, MP.
NIP. 19700205 199103 1 003