



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



LAPORAN SKM TW IV TAHUN 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



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

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).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan 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 kolaborasi 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 kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**), Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)*, **Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air, Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan, Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan, Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik, Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik, Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik, Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik, 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 disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan yaitu :

1. **Persyaratan Layanan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Kemudahan 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. **Kesesuaian Biaya :** 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. **Kesesuaian Produk :** 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. **Layanan Konsultasi** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Kualitas Isi / Sarana** : 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	Oktober 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober - Desember 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari 4 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 4 tahun 2024 maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan hasil Perikanan Tarakan dalam kurun waktu triwulan adalah sebanyak 6 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 6 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	4	67%
		PEREMPUAN	2	33%
2	PENDIDIKAN	SLTP	-	
		SLTA	-	
		DIII	-	
		SI	6	100%
3	PEKERJAAN	PNS	-	
		SWASTA	4	67%
		LAINNYA	2	33%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN HACCP	3	50%
		LAYANAN EKSPOR	3	50%
		LAYANAN PENGUJIAN	-	
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	-	
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	-	
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	-	
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	-	
Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	-			

		Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik	-	

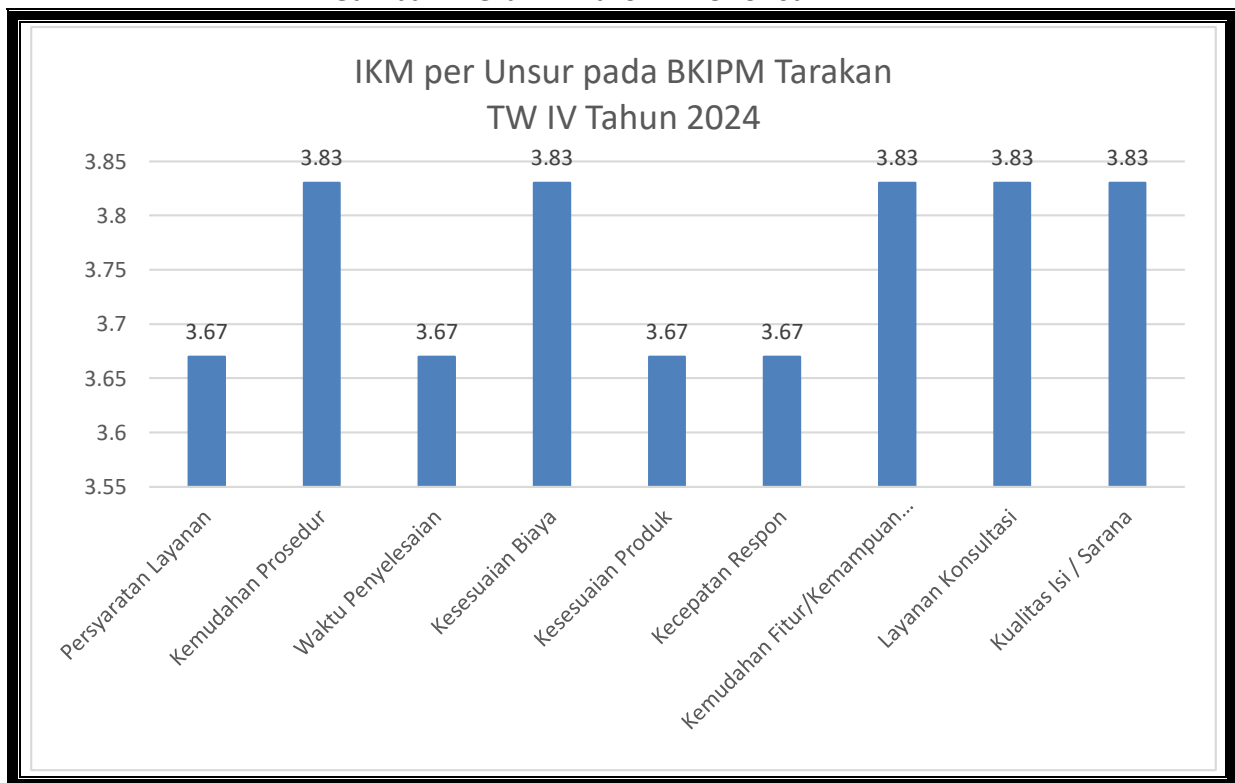
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,67	3,83	3,67	3,83	3,67	3,67	3,83	3,83	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,98 (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. Persyaratan layanan, Waktu penyelesaian, Kesesuaian Produk, Kecepatan Respon petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,67
2. Unsur layanan yang lain nilai nya sama tinggi yaitu 3,83

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 :

- “Mohon di tingkatkan lagi dan menjaga hubungan baik antara pengguna jasa dan penyedia jasa Terima kasih.
- kami usulkan utk mengevaluasi kegiatan pelayanan agar dijadwalkan dalam waktu2 tertentu diadakan pertemuan dengan pengguna jasa utk memberikan saran dan masukan apa saja yg masih jdi kendala utk mencari solusi sehingga pelayanan menjadi lebih baik lagi.Terima kasih.

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

- Saat ini sedang masa peralihan sehingga pengguna jasa masih belum paham dengan SOP terbaru.

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	Persyaratan layanan	Sosialisasi terkait SOP terbaru sesuai dengan Permen KP No.33 Tahun 2024				√	Tata Pelayanan
2	Waktu penyelesaian	Sosialisasi terkait SOP terbaru sesuai dengan Permen KP No.33 Tahun 2024				√	Tata Pelayanan
3	Kesesuaian Produk	Sosialisasi terkait SOP terbaru sesuai dengan Permen KP No.33 Tahun 2024				√	Tata Pelayanan
4	Kecepatan Respon	Sosialisasi terkait SOP terbaru sesuai dengan Permen KP No.33 Tahun 2024				√	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 penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari TW 3 tahun 2024 sampai TW 4 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 4 periode mulai Oktober hingga Desember 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 93,98. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Tarakan menunjukkan sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari TW 3 tahun 2024 hingga TW 4 tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Respon petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,57.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kualitas isi/ sarana dengan nilai 3,83.

Tarakan, Desember 2024

Plt. Kepala Balai KIPM Tarakan



(M. Roy Pahlavi.Am.d., S.PKP)
NIP. 19790605 200312 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Mataram

Data Layanan

Pilih Layanan

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

Data Responden

Waktu Survey **03-Jan-2025 10:36**

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
- S1
- S2
- S3

Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

Data Responden

Waktu Survey **03-Jan-2025 10:36**

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

Pertanyaan

Belum dapat di submit karena anda harus memilih Layanan terlebih dahulu

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

https://ptsp.kkp.go.id/skm/h/1000//

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMM/HAACCF yang tersedia diunit kerja BKIPM)

- 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?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

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

- Sangat Cepat

JPY/IDR +0.24% 3:41 AM 1/3/2025

https://ptsp.kkp.go.id/skm/h/1000//

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** 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

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

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

☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran *) Harus diisi minimal 3 kata

JPY/IDR +0.24% 3:42 AM Speakers: 14% 1/3/2025

2. Hasil Olah Data SKM

rekap SKM Tw 4 (Compatibility Mod) Excel

No	Kd Es1	Triwulan Tahun	Kd Es	Nama UPP	Nama Layanan	Jenis_Ucaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan [Rating_Pemas]	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sed_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_etc
1	105863	4	2024	bkipm	Balai KIPM Tarakan	K	P	25-35	S1	SWKCB	5	4	4	4	4	4	4	4	4	perbaiki pelayanan yang sudah ada	16.85.5.01.2024.1231-132.150	12/31/2024	Kepon 54/2024
5	105877	4	2024	bkipm	Balai KIPM Tarakan	K	P	25-35	S1	SWKCB	4	3	4	4	4	3	3	3	3	tingkatkan pelayanan yang sudah ada	180.241.90.157-20241231-091928	12/31/2024	Kepon 54/2024
6	101956	4	2024	bkipm	Balai KIPM Tarakan	K	L	25-35	S1	SWKCB	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5.ubah bentuk Baki	114.122.237.159-20241131-202719	12/31/2024	Kepon 54/2024
7	104846	4	2024	bkipm	Balai KIPM Tarakan	K	L	1-35	S1	SWKCB	5	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon di tingkatkan lagi dan menjaga hubungan baik antara pengguna jasa dan penyedia jasa Terima kasih	16.76.76.104-20241231-070416	12/31/2024	Kepon 54/2024
8	104943	4	2024	bkipm	Balai KIPM Tarakan	K	L	46-60	S1	P.UMKP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	kami usulkan utk mengeliminasi kegiatan pelayanan yang dipaparkan di atas untuk membantu perbaikan pelayanan dengan pengguna jasa utk memberikan saran dan masukan agar sdr yg terkait dgn kegiatan utk memv. (sdr) sehingga pelayanan menjadi lebih baik lagi. terima kasih.	180.241.93.320-20241231-094751	12/31/2024	Kepon 54/2024
9	9310A	4	2024	bkipm	Balai KIPM Tarakan	K	L	35-45	S1	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perbaikan sudah sangat	114.122.237.212-20241104-091127	11/4/2024	Kepon 54/2024
10	86745	3	2024	bkipm	Balai KIPM Tarakan	K	L	45-60	S1	P.UMKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	terima kasih atas pelayanan yang baik dan tetap semangat	180.241.28.48-20240924-160936	9/24/2024	Kepon 54/2024
11	85293	3	2024	bkipm	Balai KIPM Tarakan	K	L	45-60	S1	SWKCB	5	4	4	4	4	4	4	4	4	terima kasih atas pelayanan yang baik dan tetap semangat	114.122.230.84-20240913-181052	9/23/2024	Kepon 54/2024

https://ptsp.kkp.go.id/skm/pl/laporan_rekap_upp_v/2024/4

Susan KKP BKIPM Tarakan

Dashboard | Mapping Data | Laporan

Laporan SKM Detail

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

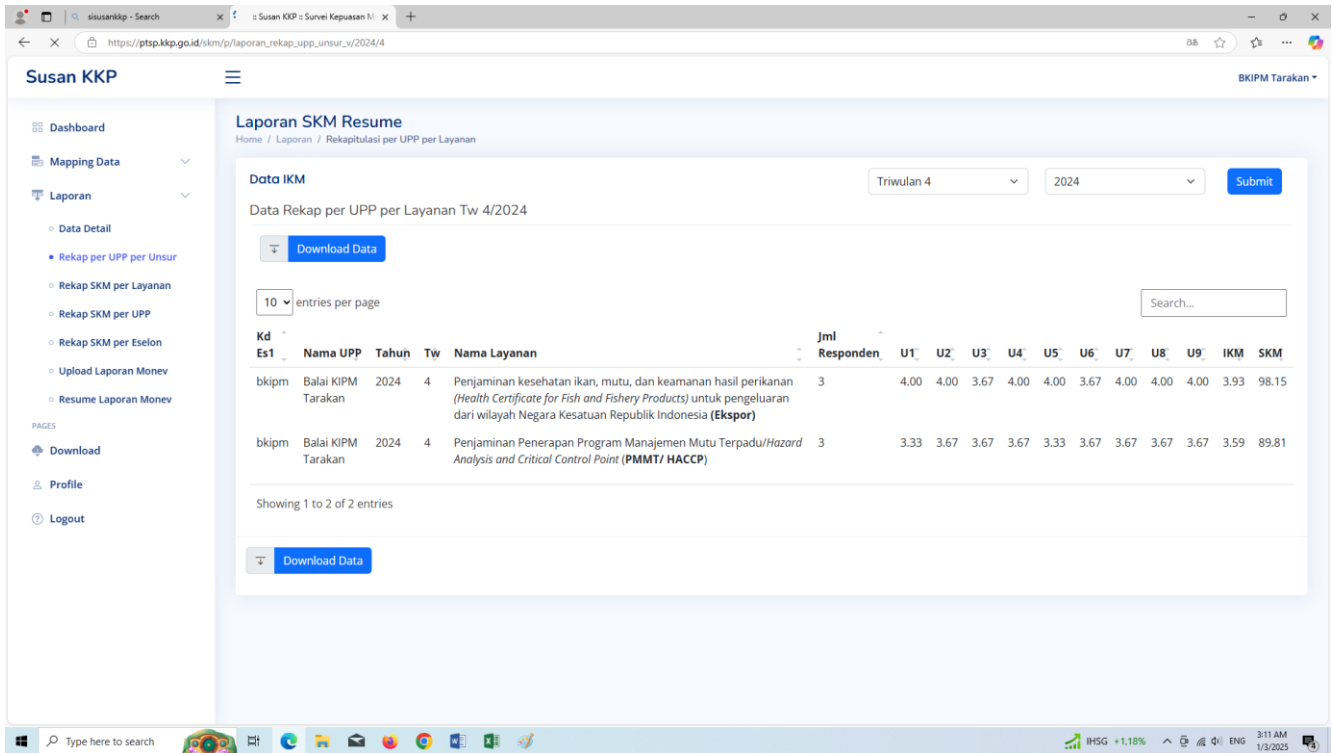
Data IKM Triwulan 4 2024

50 Data terakhir Tw 4/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

10 entries per page bkiom tarakan

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Balai KIPM Tarakan	2024	4	4.83	93.98	6

Showing 1 to 1 of 1 entries



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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM TW III

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

TRI WULAN

III



Kementerian Kelautan dan Perikanan

Balai Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan

Hasil Perikanan Tarakan

2024

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 III 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 III

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,89	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,89	A
3	Waktu Penyelesaian	3,89	A
4	Biaya/Tarif	3,86	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,89	A
6	Kecepatan Respon	3,57	A
7	Perilaku Pelaksana	3,58	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,74	A
9	Sarana dan Prasarana	4	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	Kecepatan Respon	Perpindahan kantor Pelayanan ke kantor Induk dan penambahan personil Pelayanan			√		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	Perpindahan kantor Pelayanan ke kantor Induk dan penambahan personil Pelayanan	Sudah	Kantor Pelayanan dan kantor induk telah menjadi satu dan Personil Petugas Pelayanan ditambah 1 orang	 <p>Network: 7 Sep 2024 08:45:43 WITA Local: 7 Sep 2024 08:45:45 WITA 3°19'32.50"N 117°34'26.702"E Karang Anyar Pantai Kecamatan Tarakan Barat Kota Tarakan Kalimantan Utara</p>	Tidak ada hambatan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut

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 dan memberikan briefing setiap pagi sebelum petugas melayani pengguna jasa.

Tarakan, September 2024

Plt. Kepala BKIPM Tarakan



M. Roy Pahlavi, AM.d.,S.PKP