



LAPORAN

MONITORING EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I



Tahun
2025

**BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN KALIMANTAN TIMUR**

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN



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



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan petunjuk-Nya sehingga Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan Pada Triwulan I Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan Tahun 2025 dapat diselesaikan.

Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/ Pelanggan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan ini dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat/pelanggan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan. Diharapkan laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan, peningkatan dan pengambilan kebijakan Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Keamanan Hasil Perikanan di masa yang akan datang, khususnya dilingkup Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan.

Kami sadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat kami harapkan guna perbaikan-perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan Triwulan I Tahun 2025 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan.

Balikpapan, 10 April 2025

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

Eko Sulystianto, S.Pi, M.Si
NIP. 197002111997031003



DAFTAR ISI

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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 Balikpapan 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/22> 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 Balikpapan 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	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 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 Balikpapan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan dalam kurun waktu triwulan IV tahun 2024 adalah sebanyak 35 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 32 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 70 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	63	90%
		Perempuan	7	10%
2	Usia	<25	1	1%
		25-45	32	46%
		46-60	34	49%
		>60	3	4%
3	Pendidikan	SD	13	19%
		SMP	3	4%
		SMA	51	73%
		D3	0	0%
		S1	2	3%
		S2	1	1%
		S3	0	0%
4	Pekerjaan	ASN	3	4%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	22	31%
		Pegawai Swasta	45	64%
		Wirausaha Non KKP	0	0%
		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	0	0%
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	3	4%
		Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	43	61%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik	0	0%
		Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik	1	1%
		Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik	23	33%
		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%

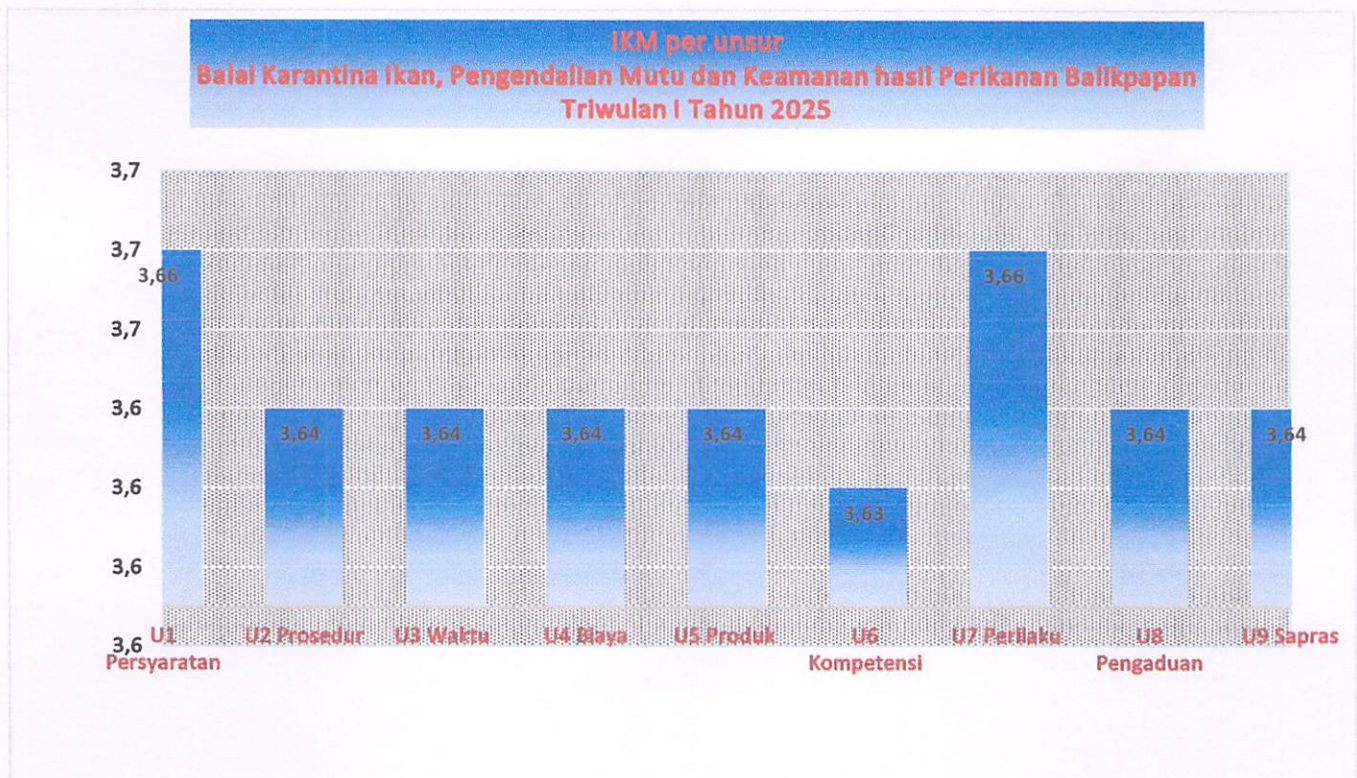
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,66	3,64	3,64	3,64	3,64	3,63	3,66	3,64	3,64
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,11 (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 mendapatkan nilai terendah yaitu 3,64.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan dan perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,66.

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 :

- “harus ditingkatkan kecepatan pelayanan penerbitan sertifikat”.
- “proses penerbitan CBIB kedepannya bisa lebih mudah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun kendala jaringan dan kendala pada sistem aplikasi yang menghambat proses sertifikasi.

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.

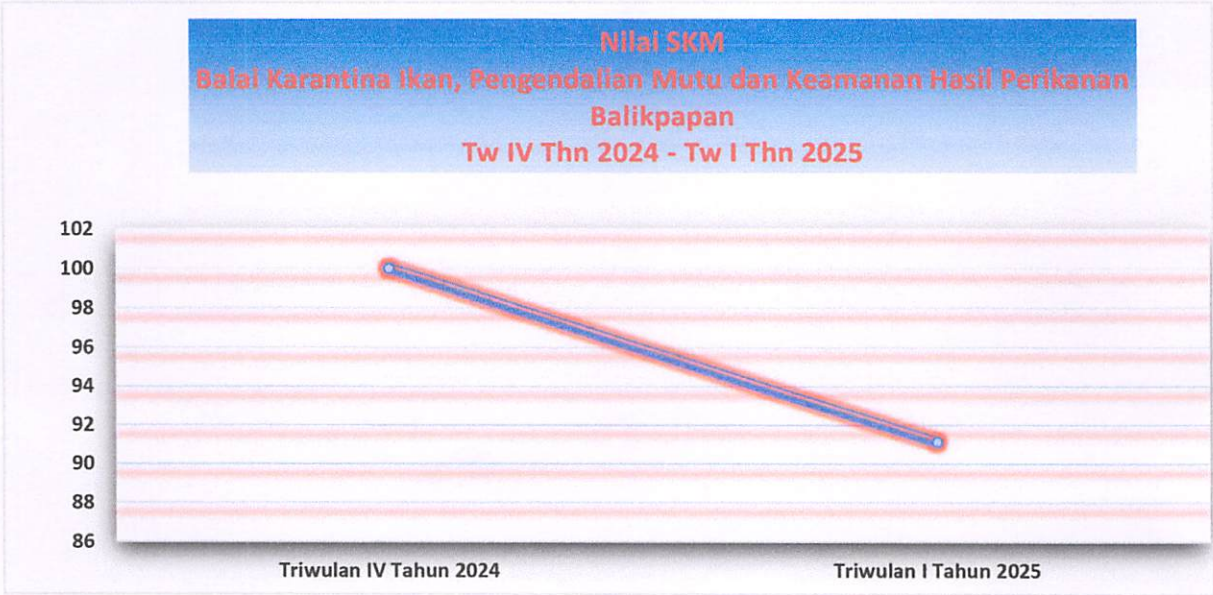
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU) dan melakukan refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas pelayanan, yang di laksanakan pada tanggal 15 April 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan

direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek kurang dari 12 bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan II 2025)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Kompetensi Pelayanan	• Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (kecepatan jaringan internet, kendala aplikasi OSS, aplikasi SIAPMUTU dsb) • Refreshment pelatihan pelayanan publik bagi petugas 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 Balikpapan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025 pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Balikpapan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,11. Kemudian nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan, menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi persyaratan dan perilaku pelaksana.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

2. Hasil Pengolahan Data SKM

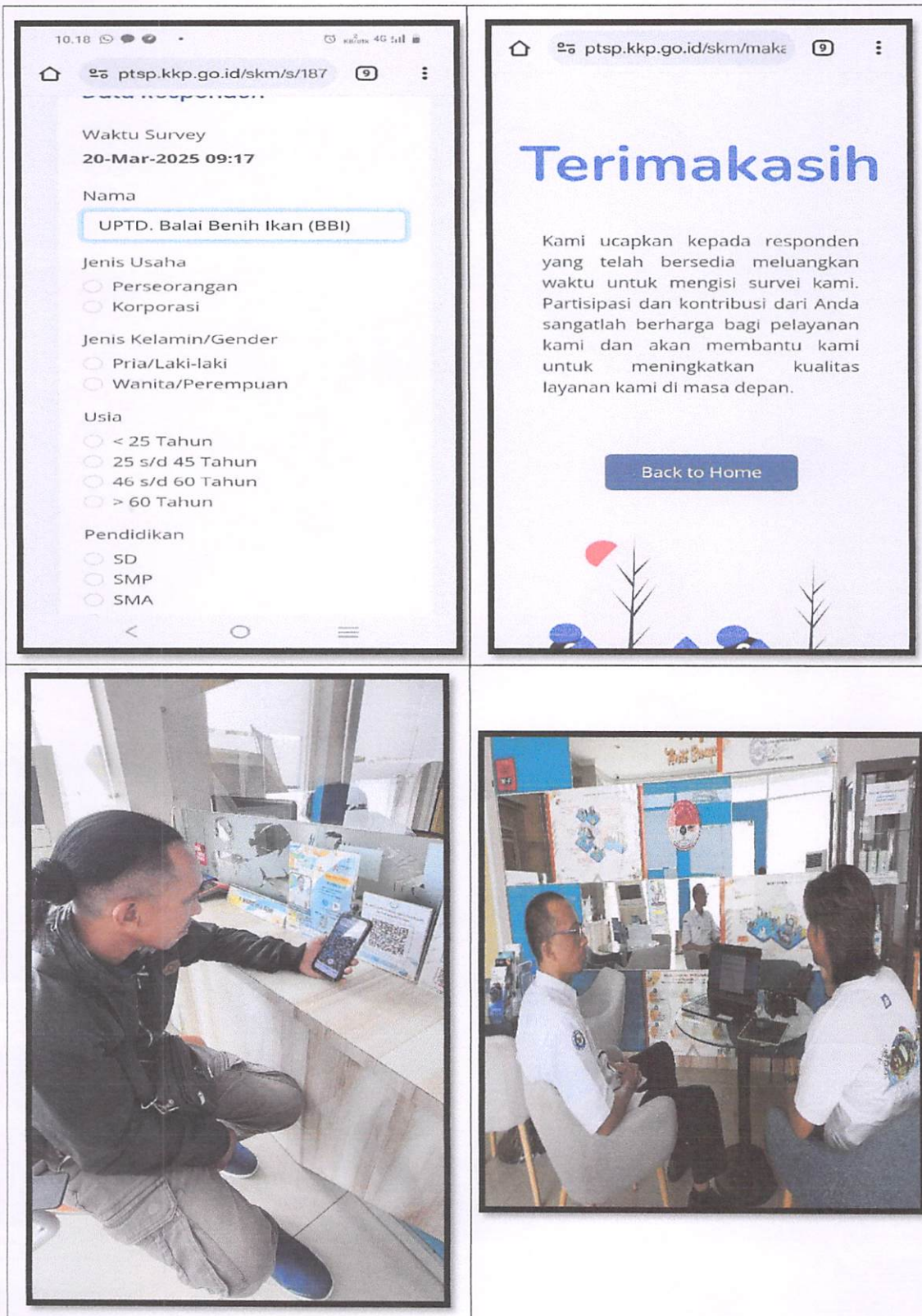
TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BAKIRAPAN PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2023																					
No	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Ketinggian	Nilai unsur pelayanan								KTB dan saran				Nilai per jenis layanan	Nilai Akhir Layanan	
							u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	u10	u11	u12			u13
1	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	P	<40	SD	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sosialisasi Cara Budidaya Ikan Yang Baik perlu terus ditingkatkan sehingga pembudidaya bisa lebih memahami pentingnya Cara Budidaya Ikan Yang Baik		75	75,00	
2	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	46-60	SD	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sosialisasi Cara Budidaya Ikan Yang Baik perlu ditingkatkan sehingga pembudidaya bisa lebih memahami pelaksanaan Cara Budidaya Ikan Yang Baik		75		
3	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	46-60	SMA	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga masa berlaku sertifikatnya bisa diperpanjang lebih dari 4 tahun		75		
4	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	25-45	SMA	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga masa berlaku sertifikatnya bisa diperpanjang lebih dari 4 tahun		75		
5	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	46-60	SMA	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga masa berlaku sertifikatnya bisa diperpanjang lebih dari 4 tahun		75		
6	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	25-45	SMP	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga masa berlaku sertifikatnya bisa diperpanjang lebih dari 4 tahun		75		
7	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	25-45	SD	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga masa berlaku sertifikat bisa diperpanjang lebih dari 4 tahun		75	94,44	
8	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	25-45	SD	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sosialisasi Cara Budidaya Ikan yang baik perlu ditingkatkan sehingga pembudidaya bisa memahami pentingnya melakukan kegiatan cara budidaya ikan yang baik		75		
9	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	<40	SD	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sosialisasi Cara Budidaya Ikan Yang Baik (CBIB) perlu lebih ditingkatkan agar pembudidaya lebih memahami pentingnya Cara Budidaya Ikan Yang Baik		75		
10	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	46-60	SD	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sosialisasi Cara Budidaya Ikan Yang Baik perlu lebih ditingkatkan sehingga pembudidaya akan lebih banyak memahami pentingnya Cara Budidaya Ikan Yang Baik		75		
11	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	46-60	SMA	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga masa berlaku bisa diperpanjang lebih dari 4 tahun		75		
12	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	46-60	SD	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga dengan adanya sertifikasi CBIB dapat meningkatkan kualitas hasil panen perikanan budidaya		75		
13	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	25-45	SMP	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga proses penerbitan CBIB kedepannya bisa lebih mudah, dan sosialisasi pentingnya memiliki CBIB bagi pembudidaya bisa sering dilaksanakan		75	94,44	
14	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	25-45	SD	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga proses penerbitan CBIB kedepannya bisa lebih mudah, dan sosialisasi pentingnya memiliki CBIB bagi pembudidaya bisa sering dilaksanakan		75		
15	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	L	25-45	SD	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga Pembudidaya terus mengingat keasaharannya		75		
16	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	P	25-45	SL	gns	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga sosialisasi mengenai pentingnya pelaku usaha budidaya perikanan untuk mengunsi (jika CBIB bisa lebih sering dilaksanakan		75		
17	Penerbitan Sertifikat Cara Budidaya Ikan Yang Baik	P	25-45	SL	gns	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agar seluruh hatchery dipersiapkan Sertifikat CBIB sebelum memasarkan produk, dan diberi sanksi jika tidak mempunyai Sertifikat CBIB pada unit pembudidayaan, untuk menjamin kualitas produk yang beredar pada masyarakat.		94,44		
18	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan konsumen		100		
19	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan layanan konsumen		100		
20	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan konsumen semakin ditingkatkan		100		
21	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Masih belum ditingkatkan besapayan penerbitan sertifikat		100		
22	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Konsumen semakin baik		100		
23	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan konsumen semakin cepat		100		
24	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Peningkatan mutu layanan lebih baik lagi		100		
25	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan semakin baik, terus ditingkatkan		100		
26	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan konsumen semakin baik		100		
27	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Peningkatan layanan lebih baik lagi		100		
28	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan cepat		100		
29	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan cepat		100		
30	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan cepat		100		
31	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	L	46-60	SL	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon agar dapat ditingkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan.		100		
32	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	P	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan pelayanan		100		
33	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bkaper)	P	<25	SD	P. LUKUP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat sangat puas		93,87		
Jumlah Nilai per unsur							216	255	255	255	255	254	254	255	255					93,87	
Rata-rata per unsur							3,6	3,64	3,64	3,64	3,64	3,63	3,64	3,64	3,64						
Nilai Indeks per unsur							0,81	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,81	0,80	0,80					
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat							93,33														

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki laki		63	90%
	Perempuan		7	10%
Usia	kurang 25		1	1%
	lebih 60		3	4%
	25-45		32	46%
	46-60		34	49%
Pendidikan	SD		13	19%
	SMP		3	4%
	SMA		51	73%
	S1		2	3%
	S2		1	1%
Pekerjaan	P.UKKP		22	31%
	PNS		3	4%
	Swasta		45	64%
Jenis layanan	Penerbitan sertifikat cara budidaya ikan yang baik		23	33%
	Penerbitan sertifikat cara pembenihan ikan yang baik		1	1%
	Penjaminan kesehatan ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan (health certificate for fish and fishery products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)		43	61%
	Penjaminan penerapan program manajemen mutu terpadu/ hazard analysis and critical control point (PMMT/HACCP)		3	4%

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat		
		Indeks Konversi	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	91,43	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,07	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	91,07	A	Sangat Baik
4	Biaya/ Tarif	91,07	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,07	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelayanan	90,71	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91,43	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	91,07	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	91,07	A	Sangat Baik

No	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu	Konversi Unit
		Konversi	Pelayanan	Pelayanan
1	1,0000 - 2,5990	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0640 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Triwulan IV Tahun 2024



Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan

hasil Perikanan Balikpapan

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 Balikpapan 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 Balikpapan periode triwulan IV tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat baik nilai 100 (seratus) dengan kualitas mutu A pada berbagai unsur pelayanan, seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	100	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100	A
3	Waktu Penyelesaian	100	A
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	100	A
6	Kompetensi Pelaksana	100	A
7	Perilaku Pelaksana	100	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100	A
9	Sarana dan Prasarana	100	A

Berdasarkan data di atas, tidak terdapat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada masing masing unsur memperoleh nilai 100 (seratus) dengan kualitas mutu A, hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan secara umum adalah sangat baik.

Beberapa hasil survey yang dilakukan mendapat *feed back* dari para pengguna layanan, terkait saran ataupun aduan selama triwulan IV tahun 2024 adalah :

“Tingkatkan pelayanan lebih baik lagi”

“Layanan semakin dioptimalkan”

“Harus semakin ditingkatkan kecepatan pelayanan penerbitan sertifikat”

“Peningkatan pelayanan konsumen lebih baik lagi”

“Mohon agar dapat ditingkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan.”

“Tetap meningkatkan pelayanan dengan baik”

“Pelayanan nya petugas nya sangat ramah dan humanis”

“Petuga pelayananya baik dan sopan”

“Tingkatkan terus layanan Untuk kemudahan kerjasama yg maju”

“Sangat memuaskan sampai detail ...overall sangat rekomended pelayannya”

"Pelayanan Publik adalah wajah konkret dari kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat sehari hari"

“Semoga tetap istiqomah dan tetap menjalankan peraturan sesuai dgn prosedur pemerintah.. dan hindari menerima suap”

Berkaca pada saran ataupun aduan di atas, Balai KIPM Balikpapan terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar nilai yang telah diperoleh dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi atau dapat memuaskan bagi pelanggan kedepannya, oleh karena itu Balai KIPM Balikpapan tetap melakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan pada masyarakat.

Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap saran ataupun aduan dari pengguna layanan. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan saran ataupun aduan. Kerangka rencana tindak lanjut saran ataupun aduan tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I 2025)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	Terhadap saran ataupun aduan	Balai KIPM Balikpapan melakukan refreshment tentang Pelayanan Prima melalui briefing pagi yang dilaksanakan setiap pagi di Kantor Balai KIPM Balikpapan.	√			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
	Balai KIPM Balikpapan melakukan refreshment tentang Pelayanan Prima melalui briefing pagi yang dilaksanakan setiap pagi di Kantor Balai KIPM Balikpapan.	Sudah	Morning briefing dilaksanakan setiap apel pagi di kantor Balai KIPM Balikpapan untuk : • memastikan bahwa semua pegawai mendapatkan informasi yang relevan • dapat berkoordinasi dalam upaya memberikan layanan yang baik • membangun kekompakan tim pelayanan sehingga dapat bekerja secara efektif dan efisien • memupuk budaya "speak up" di lingkungan kerja sehingga pegawai dapat memberikan pendapat atau Solusi • meningkatkan rasa kepemilikan pegawai terhadap visi dan misi organisasi	  	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 Balikpapan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Balai KIPM Balikpapan melakukan refreshment tentang Pelayanan Prima melaui briefing pagi yang dilaksanakan setiap pagi di Kantor Balai KIPM Balikpapan.	Morning briefing dilaksanakan setiap pagi (apel pagi) dari hari Senin sampai dengan Kamis	< 3 bulan	Tim pelayanan publik	-----

Balikpapan, 10 April 2025

Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan
Balikpapan



Eko Sulystianto, S.Pi, M.Si
NIP. 197002111997031003

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Triwulan I Tahun 2025

Mutu Pelayanan :

91,11

Sangat Baik

Periode Survei : Januari s/d Maret 2025

Usia:

<25 : 1 Responden

25 - 45 : 32 Responden

46 - 60 : 34 Responden

>60 : 3 Responden

Pendidikan:

Sd : 13 Responden

SMP : 3 Responden

SMA : 51 Responden

Diploma : 0 Responden

S1 : 2 Responden

S2 : 1 Responden

S3 : 0 Responden



70 Responden



Unsur Pelayanan :

1

PERSYARATAN

3.66

6

KOMPETENSI PELAKSANA

3.63

2

SISTEM, MEKANISME DAN
PROSEDUR

3.64

7

PERILAKU PELAKSANA

3.66

3

WAKTU PENYELESAIAN

3.64

8

PENANGANAN PENGADUAN,
SARAN DAN MASUKAN

3.64

4

BIAYA / TARIF

3.64

9

SARANA DAN PRASARANA

3.64

5

PRODUK SPESIFIKASI JENIS
PELAYANAN

3.64



bppmhkp balikpapan

kritik dan saran Anda sangat berharga bagi kami

#bppmhkp balikpapan YESS



@BppmhkpBalikpapan



@BppmhkpBalikpapan



@BppmhkpBalikpapan





**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN
KEAMANAN HASIL PERIKANAN BALIKPAPAN**

JALAN KOLONEL SYARIFUDDIN YOES RT.094 NO.10 BALIKPAPAN 76115

TELEPON (0542) 7581284

LAMAN www.kkp.go.id, SURAT ELEKTRONIK bkipmbalikpapan@kkp.go.id

SURAT TUGAS

**KEPALA BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN BALIKPAPAN**

NOMOR : B. 20 /BKIPM.BPN/KP.440/II/2025

TENTANG

**PENUNJUKKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN BALAI KIPM BALIKPAPAN
TAHUN 2025**

**KEPALA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL
PERIKANAN BALIKPAPAN**

Menimbang : a. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh Balai KIPM Balikpapan kepada masyarakat dalam hal pelanggan/pengguna jasa KIPM, perlu dilakukan penilaian atas pendapat pelanggan/pengguna jasa terhadap pelayanan melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

b. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi/pelaporan terhadap penyelenggaraan pelayanan;

c. bahwa untuk melakukan survei tersebut perlu dibentuk tim pengelola untuk melaksanakan tugas tersebut yang ditetapkan dalam Surat Tugas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 Tentang Perikanan,

2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMBERI TUGAS

Menetapkan : Surat Tugas Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan Tentang Penunjukkan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan Tahun 2025

PERTAMA : Menunjuk pegawai Balai KIPM Balikpapan yang namanya tercantum dibawah ini sebagai tim Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan Tahun 2025 dengan susunan:

Pembina/Pengarah	:	Eko Sulystianto, S.Pi, M.Si
Ketua	:	Drh. Frederica Ethis M
Sekretaris	:	Novita, S.St.Pi
Anggota	:	Winda Anggraini, S.St.Pi Heri Supriadi Frederik Sanda Zainal, S.Pi

KEDUA : Uraian Tugas Tim Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan pada Balai KIPM Balikpapan sebagai berikut:

- 1. Pembina/Pengarah :** Memberikan arahan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat agar dapat berjalan dengan baik
- 2. Ketua :**
 - Melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan sistem yang ada
 - Membantu Penanggungjawab dalam mengkoordinasikan seluruh kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat
- 3. Sekretaris :**
 - Mengumpulkan dan mengarsipkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat
 - Melakukan kompilasi dan pengolahan data operasional dalam rangka penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat
 - Bertanggung jawab atas penyelesaian laporan Survei Kepuasan Masyarakat
- 4. Anggota :**
 - Membantu pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat

- Melaksanakan tugas lain yang dibebankan kepadanya oleh pengarah kegiatan maupun ketua

- KETIGA** : Biaya pelaksanaan kegiatan tersebut dibebankan pada DIPA Balai KIPM Balikpapan Tahun Anggaran 2025, Nomor: SP DIPA-032 13.2.567610/2025 Tanggal 2 Desember 2024.
- KEEMPAT** : Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan dilakukan empat kali dalam setahun, yaitu pada bulan Maret, Juni, September dan Desember 2025
- KELIMA** : Dalam melaksanakan tugas tim bertanggung jawab kepada Kepala Balai KIPM Balikpapan
- KEENAM** : Surat Tugas ini berlaku pada sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan serta perbaikan seperlunya dikemudian hari apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Lembar Pengesahan	
Jabatan	Paraf
Kasubbag Umum	

Balikpapan, 2 Januari 2025
Kepala Balai KIPM Balikpapan,

Eko Sulystianto