



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

TRIWULAN II
APRIL-JUNI 2024

BPPMHKP MANADO



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
3.1 Jumlah Responden SKM	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	13
BAB IV	14
ANALISIS HASIL SKM	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuisisioner	
2. SK Tim Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai KIPM Manado sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan sertifikasi produk hasil perikanan yang telah diberikan oleh Balai KIPM Manado

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 pengguna layanan sertifikasi produk hasil perikanan lingkup Balai KIPM Manado dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai KIPM Manado adalah tim yang sesuai SK pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan *link* e-SKM sebagai berikut : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login/> 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 KIPM Manado 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

Tahapan pengumpulan data SKM Triwulan II Tahun 2024 ini dilaksanakan mulai tanggal 1 April – 30 Juni 2024 secara online di Balai KIPM Manado, Wilker. Pelabuhan Laut Bitung dan Wilker Pelabuhan Laut Manado. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahap pengumpulan data ini, antara lain :

(1) Menyebarkan link kuesioner SKM kepada pengguna layanan HC, uji laboratorium dan lembaga inspeksi yang terpilih sebagai responden survei.

(2) Secara berkala memonitor respon dari responden melalui website e-SKMPusat SSK

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 per triwulan dalam 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	3

2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai KIPM Manado berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode survei Triwulan II, III dan IV tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai KIPM Manado dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 60 responden. 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 52 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 64 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	40%
		PEREMPUAN	42	60%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	18	34,6%
		DIII	5	9,6%
		SI	29	55,8%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	2	1,9%
		SWASTA	54	84,7%
		WIRAUSAHA	3	3,8%
		LAINNYA	5	9,6%
4	JENIS LAYANAN	Sertifikasi komoditi produk perikanan (Ekspor)	22	34,7%
		Sertifikasi komoditi produk perikanan	21	32,7%

		(Domestik keluar)		
		Penerbitan Surat Persetujuan Muat (SPM)	1	1,9%
		Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	1	1,9 %
		Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	18	26,9 %
		Lainnya	1	1,9 %

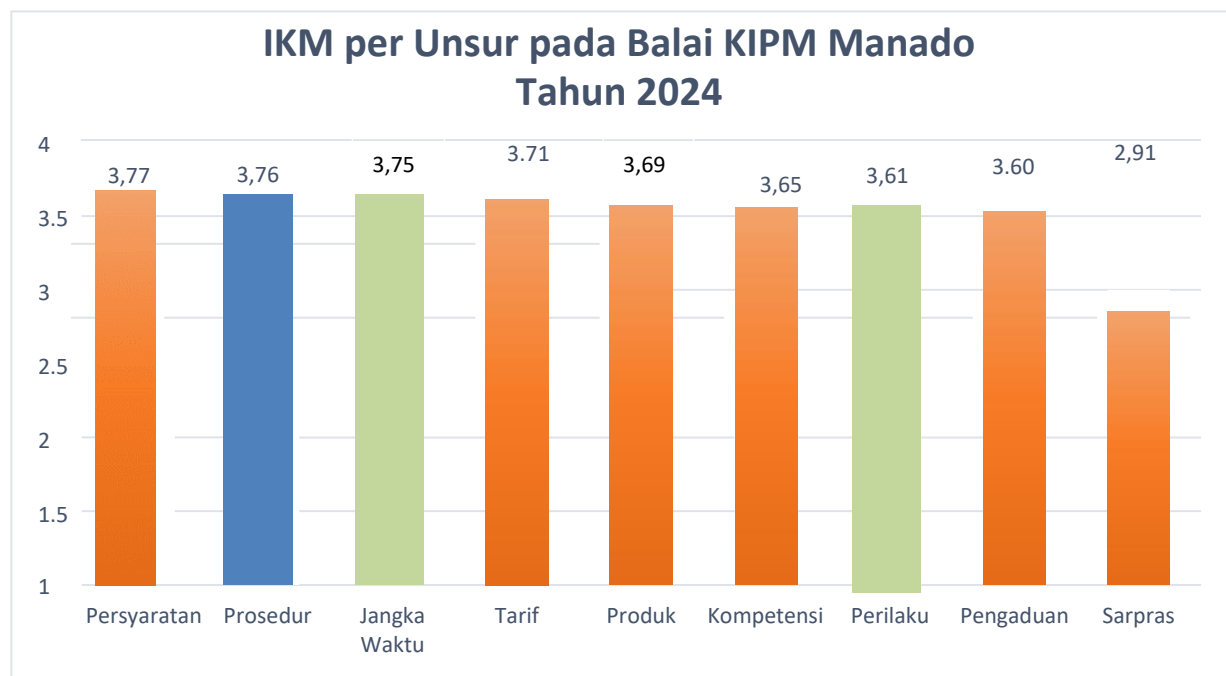
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,77	3,76	3,75	3,71	3,69	3,65	3,61	3,60	2,91
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	92,93 (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. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,91. Selanjutnya Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai 3,60 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,61.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,77 dari unsur layanan, sistem mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,76 dan Waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,75.

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 :

- Perlu adanya respon feedback yang cepat dari petugas layanan dalam hal proses pengajuan dari sistem layanan PPK Online.
- Perlu adanya konsistensi terhadap aturan/regulasi yang dikeluarkan oleh BKIPM.
- Perlu adanya sosialisasi ulang/refresh terhadap persyaratan eksport.
- Perlu adanya penyesuaian ulang terhadap prosedur pelayanan

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.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	PrioritasUnsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TWI	TWII	TWIII	TWIV	
1	Sarana dan prasarana	Melakukan sosialisasi sistem layanan, waktu layanan dan persyaratan layanan terhadap petugas layanan			√		Ketua Tim Pengawasan Kesehatan Ikan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
2	Perilaku Pelaksana	Melakukan BIMTEKdan Sosialisasi terhadap petugas pelaksana maupun pengguna layanan			√		Ketua Tim Pengawasan Kesehatan Ikan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melakukan BIMTEKdan Sosialisasi terhadap petugas pelaksana terutama petugas penanganan pengaduan, saran dan masukan yang ditunjuk			√		Ketua Tim Pengawasan Kesehatan Ikan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di **Balai KIPM Manado**, secara umum menunjukkan tingkat kualitas sangat Baik dengan nilai SKM 92,93. Nilai SKM ini mengalami sedikit penurunan (0,02) dibandingkan dengan nilai SKM pada triwulan I yaitu 92,95.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana, Perilaku pelaksana dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu : Persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, serta waktu penyelesaian.

Manado, 03 Juli 2024

Kepala Balai KIPM Manado



(Muhlin, S.Pi, M.Si)

NIP. 196707211997031003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat Unit : Balai KIPM Manado

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ **Penjaminan Kelayakan** Instalasi Karantina Ikan (**IKI**) Milik Pemerintah dan Pihak Lain
- ☐ Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluaran dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Domestik Keluar**)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Impor**)
- ☐ Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Domestik Masuk**)
- ☐ Penerbitan Surat Persetujuan Muat (**SPM**)
- ☐ Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (**SKLL**) ikan dan produk perikanan (*Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products*)
- ☐ **Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

Data Responden

Waktu Survey

09-Oct-2023 12:19

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
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wirausaha Non KKP

Pertanyaan

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

2. SK Tim Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024



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

JALAN BARU TUGU ADIPURA PANIKI BAWAH MAPANGET MANADO – 95256
TELEPON/FAKSIMILI : (0431) 814628 SURAT ELEKTRONIK : skisamrat@yahoo.co.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN MANADO
NOMOR KPA.045/BKIPM.MDO/KP.340 /I/2024

TENTANG

PENUNJUKAN TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BALAI
KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MANADO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA KEPALA BALAI KARANTINA IKAN,
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MANADO,

Menimbang : a Bahwa dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik dipandang perlu menunjuk Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Manado;

b Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Manado tentang Penunjukkan Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Manado;

Mengingat : 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan;
2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/ PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

- 6 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7/PERMEN-KP/ 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 6/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 7 Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54/ PERMEN-KP/20 17 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;

MEMUTUSKAN

Menetapkan	KEPUTUSAN KEPALA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MANADO TENTANG PENUNJUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MANADO.
KESATU	Menunjuk Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Manado, sebagaimana tersebut dalam Lampiran 1 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan
KEDUA	Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertugas melaksanakan peran pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan uraian tugas sebagaimana tersebut dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpecahkan dari Keputusan ini.
KETIGA	Biaya yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan dibebankan kepada DIPA Tahun Anggaran 2023 Satuan Kerja Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan Manado
KEEMPAT	Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Manado
Pada tanggal 2 Januari 2024
Kepala Balai KIPM Manado



Muhlin, S.Pi, M.Si

Tembusan:

1. Sekretaris Badan Karantina Ikari, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan;
2. Pegawai yang bersangkutan.

Lampiran I Keputusan Kepala Balai Karantina Ikan,
Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil
Perikanan Manado Nomor
KPA.045/BKIPM.MDO/KP.340 /I/2024
tentang Penunjukan Tim Pengelola Survei
Kepuasan Masyarakat pada Balai
Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan
Keamanan Hasil Perikanan Manado

SUSUNAN TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BALAI KARANTINA I KAN,
PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN MANADO

1.	Pengarah	Kepala Balai KIPM Manado
2.	Penanggungjawab	Sub Koordinator Tata Pelayanan
3.	Ketua	Budi Satriyo, S. Pi
4.	Anggota	Erwin Arba Aziz, S, Pi Arfiandy

Ditetapkan di Manado
Pada tanggal 2 Januari 2024
Kepala Balai KIPM Manado



Muhlin, S.Pi, M.Si





