

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



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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
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
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V.....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah sehingga laporan survei kepuasan masyarakat pada Balai Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang Triwulan IV Tahun 2025 selesai tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun sebagai bukti kerja atau rekaman kegiatan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang. Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan per triwulan dimana dalam 1 tahun survei dilakukan sebanyak 4 periode, dan hasil survei triwulan akan dijadikan sebagai bahan evaluasi di triwulan berikutnya. Pedoman penyusunan laporan ini adalah peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai dasar bagi Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang untuk dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Saran dan kritik membangun untuk peningkatan kualitas baik selama pelaksanaan survei maupun laporan ini sangat kami harapkan. Semoga laporan survei kepuasan masyarakat ini dapat memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan pada Triwulan IV Tahun 2025.

Tanjungpinang, 02 Januari 2026

Plt. Kepala,



Arrofik, S.Pi, M.H

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 Tanjungpinang sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP), maka perlu diselenggarakan survei atau umpan balik 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 Tanjungpinang

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 Tanjungpinang 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/47> yang disebarluaskan 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 Tanjungpinang 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 berjalan. 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	Oktober 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	7

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 268 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	77	50,99%
		Perempuan	74	49,01%
2	Usia	Dibawah 25	10	6,62%
		25-45	137	90,73%
		46-60	4	2,65%
		>60	-	-
3	Pendidikan	SD	-	-
		SMP	-	-
		SMA	79	52,32%
		D3	1	0,66%
		S1	71	47,02%
		S2	-	-
		S3	-	-
4	Pekerjaan	ASN	-	-
		TNI/POLRI	-	-
		Pelaku Usaha KKP	57	37,75%
		Pegawai Swasta	79	52,32%
		Wirausaha Non KKP	15	9,93%
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	-	-
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	-	-
		Sertifikat Cara Pemberian Ikan Yang Baik (CPIB)	-	-
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	-	-
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	-	-

	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	147	97,35%
	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	4	2,65%
	Sertifikat Cara Distrisbusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)	-	-
	Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)	-	-
	Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	-	-

Tabel 2. Informasi Responden Penerima Layanan

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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
IKM per unsur	3,96	3,90	3,94	3,97	3,89	3,91	3,89	3,97	3,95
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,31 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur



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. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,89. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 3,89 adalah nilai terendah kedua Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan nilai 3,90 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,97. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai 3,97 dan Persyaratan mendapatkan nilai yaitu 3,96.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, tidak diperolehnya aduan.

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

- Sikap petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi.
- Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan agar dapat ditingkatkan lagi.
- Petugas harus memberikan kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan seperti Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 akan dilaksanakan melalui Rapat Internal bersama Tim Pelayanan Publik pada bulan November Tahun 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek

(kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

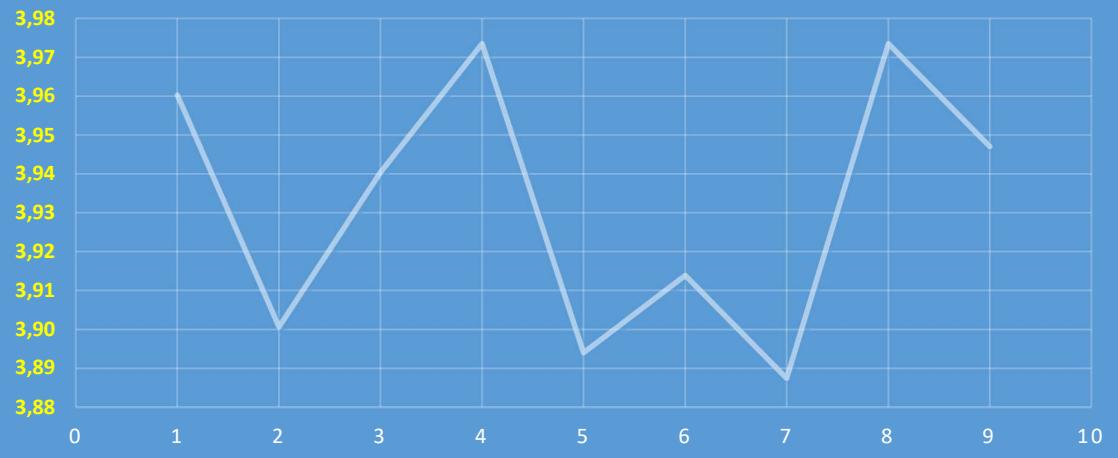
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I 2026)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	Perilaku Pelaksana	Rapat internal petugas pelayanan dengan pembahasan (Budaya atau Sikap Layanan)		✓		Tim Pelayanan Publik
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Rapat internal petugas pelayanan dan PPID dengan pembahasan OSS, aplikasi SIAPMUTU, Regulasi Mutu Update.		✓		Tim Pelayanan Publik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.		✓		Tim Pelayanan Publik

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

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 Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang dapat dilihat melalui grafik berikut :

IKM PER UNSUR PADA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TANJUNGPINANG TRIWULAN IV 2025



Gambar 2. Tren Nilai IKM Triwulan I, Triwulan II, Triwulan III dan Triwulan IV Tahun 2025

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

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan IV mulai Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 98,31. Kemudian nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang menunjukkan konsistensi tidak stabil penurunan dan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I hingga triwulan IV 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan serta unsur Persyaratan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Tanjung Pinang

Data Layanan

Pilih Layanan

- Laporan hasil uji mutu produk perikanan
- Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)
- Sertifikat Cara Distrisbusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)
- Sertifikat Cara Pemberian Ikan Yang Baik (CPIB)
- Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)
- Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)
- Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)
- Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)
- Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)
- Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)

Data Responden

Waktu Survey
06-Oct-2025 15:25

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 memilih seluruh pertanyaan sebelum submit.

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU, DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN TANJUNGPINANG
PERIODE TRIWULAN II 2025

2

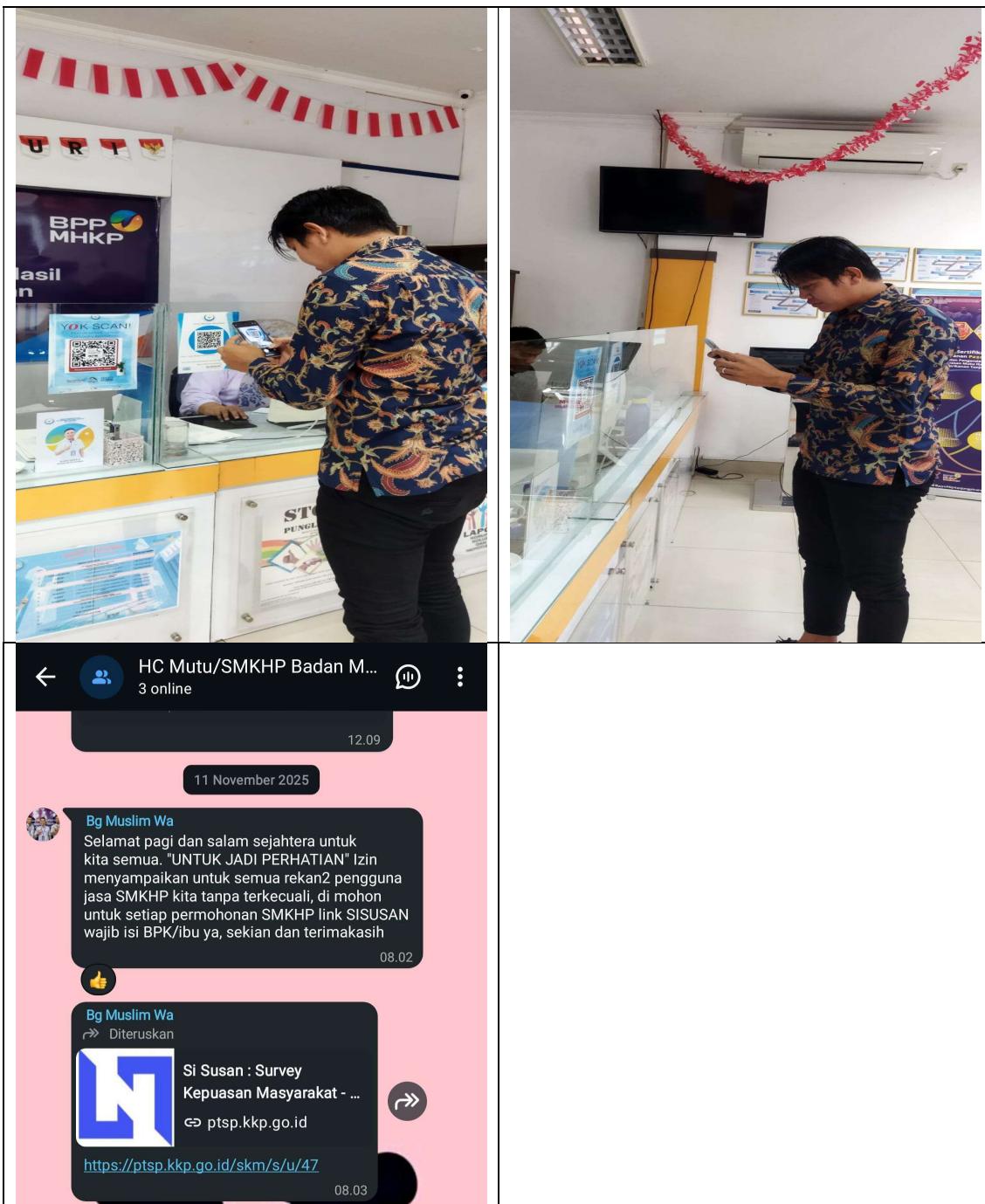
NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KRITIK DAN SARAN	NILAI PER JENIS LAYANAN	NRP PER JENIS LAYANAN	
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	97,22	
2	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	97,22	
3	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
4	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
5	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
6	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
7	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Di perbaiki	100,00	
8	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	Pertahanan terus ya	83,33	
9	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	97,22	
10	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	97,22	
11	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	97,22	
12	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
13	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
14	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	Pertahanan terus ya	91,67	
15	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	Pertahanan terus ya	91,67	
16	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
17	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	Pertahanan terus ya	88,89	
18	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
19	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
20	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
21	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
22	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
23	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
24	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	Pertahanan terus ya	86,11	
25	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
26	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
27	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
28	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
29	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
30	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
31	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	Pertahanan terus ya	91,67	
32	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	---	75,00	
33	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
34	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat memuaskan	100,00	
35	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
36	Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT) / Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	Pertahanan terus ya	91,67	
37	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
38	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
39	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
40	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Semoga lebih baik	97,22	
41	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
42	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
43	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
44	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat memuaskan	100,00	
45	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
46	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
47	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
48	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat memuaskan	100,00	
49	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
50	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	S1	wiruusha	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	BERPENGARUH SEDANG	94,44	
51	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
52	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
53	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat memuaskan	100,00	
54	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
55	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
56	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
57	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
58	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
59	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	Pertahanan terus ya	88,89	
60	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
61	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
62	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
63	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
64	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kelebihannya	100,00	
65	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	swasta	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	Pertahanan ditingkatkan	91,67	
66	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wiruusha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SUDAH BAGUS	100,00	
67	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	wiruusha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TIDAK ADA KENDALA	100,00	
68	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	<25	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya Sangat Memuaskan	100,00	
69	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik	100,00	
70	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik	100,00	
71	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	<															

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	77	50,99%
		Perempuan	74	49,01%
2	Usia	Dibawah 25	10	6,62%
		25-45	137	90,73%
		46-60	4	2,65%
		>60	-	-
3	Pendidikan	SD	-	-
		SMP	-	-
		SMA	79	52,32%
		D3	1	0,66%
		S1	71	47,02%
		S2	-	-
		S3	-	-
4	Pekerjaan	ASN	-	-
		TNI/POLRI	-	-
		Pelaku Usaha KKP	57	37,75%
		Pegawai Swasta	79	52,32%
		Wirausaha Non KKP	15	9,93%
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	-	-
		Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)	-	-
		Sertifikat Cara Pemberian Ikan Yang Baik (CPIB)	-	-
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	-	-
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	-	-
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	147	97,35%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	4	2,65%
		Sertifikat Cara Distrisbuasi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)	-	-
		Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)	-	-
		Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)	-	-
			-	-
			-	-
			-	-
			-	-

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	99,01	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	97,52	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	98,51	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	99,34	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,35	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelayanan	97,85	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	97,19	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	99,34	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	98,68	A	Sangat Baik

NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan III Tahun 2025**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 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 Tanjungpinang 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 Tanjungpinang periode triwulan III tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94,50	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	92,82	A
3	Waktu Penyelesaian	94,31	A
4	Biaya/Tarif	94,68	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,00	A
6	Kompetensi Pelayanan	91,88	A
7	Perilaku Pelaksana	91,70	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	94,50	A
9	Sarana dan Prasarana	93,75	A

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

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan IV 2025)			Penanggung Jawab
			Oktober	November	Desember	
1	Perilaku Pelaksana	Rapat Eksternal petugas pelayanan dengan pembahasan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan			✓	Tim Pelayanan Publik Dan Pengguna Jasa
2	Kompetensi Pelayanan	Rapat Eksternal petugas pelayanan dengan pembahasan terkait pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.			✓	Tim Pelayanan Publik Dan Pengguna Jasa
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)			✓	Tim Pelayanan Publik Dan Pengguna Jasa

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	Rapat Eksternal petugas pelayanan dengan pembahasan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Sudah	Melakukan sosialisasi secara luring menggunakan aplikasi zoom meeting kepada petugas pelayanan dengan pembahasan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2	Rapat Ekternal petugas pelayanan pembahasan terkait pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Sudah	Melakukan sosialisasi secara luring terkait pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)		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 Tanjungpinang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Rapat Eksternal petugas pelayanan dan Pengguna Jasa dengan pembahasan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Melakukan sosialisasi secara luring menggunakan aplikasi zoom meeting kepada petugas pelayanan dengan pembahasan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Tim Pelayanan Publik Dan Pengguna Jasa Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang
2	Rapat Eksternal	Melakukan	<3 bulan	Tim	Tim Pelayanan

	petugas pelayanan dan Pengguna Jasa dengan pembahasan terkait pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	sosialisasi secara luring terkait pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan		pelayanan publik	Publik Dan Pengguna Jasa Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Membuat kompensasi layanan (permintaan maaf, pemberian cenderamata, pemberian sanksi kepada petugas layanan dsb)	<3 bulan	Tim pelayanan publik	Tim Pelayanan Publik Dan Pengguna Jasa Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Tanjungpinang

Tanjungpinang, 02 Januari 2026

Plt. Kepala,

