LAPORAN MONITORING EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI KIPM BALIKPAPAN TRIWULAN 2

BADAN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2023

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 2 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan Tahun 2023 dapat diselesaikan.

Laporan Monitoring Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan ini dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat/pelanggan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan.

Diharapkan laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan, peningkatan dan pengambilan kebijakan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan di masa yang akan datang, khususnya dilingkup Balai KIPM 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 2 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Balikpapan.

Balikpapan, 13 Juli 2023

Kepala,

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1
DAFTAR ISI 2

BAB I. PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
1.3. Maksud dan Tujuan 5

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM
2.1. Pelaksana SKM 6
2.2. Metode Pengumpulan Data 6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data 7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM 8
2.5. Penentuan Jumlah Responden 8

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
3.1. Jumlah Responden SKM 10
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 11

BAB IV. ANALISA HASIL SKM
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13
4.2. Rencana Tindak Lanjut 14
4.3. Tren Nilai SKM 15

BAB V. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya 16
BAB VI. KESIMPULAN 18
LAMPIRAN

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 system 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 public 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 tetang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan public akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana pelayanan, serta konsultasi pengaduan.

Balai KIPM Balikpapan merupakan salah satu Unit Penyelenggara Pelayanan lingkup Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya lebih bersifat kepada pelayanan masyarakat atau publik. Pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat yang melalulintaskan produk perikanan baik yang dilakukan oleh badan usaha maupun perorangan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai KIPM Balikpapan harus senantiasa menerapkan ketentuan-ketentuan karantina ikan, Pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan. Pelayanan tersebut diberikan dalam rangka memenuhi persyaratan pengiriman komoditi perikanan di daerah atau negara tujuan untuk memverifikasi persyaratan karantina dan pengendalian

mutu bagi pemasukan komoditi perikanan ke wilayah Provinsi Kalimantan Timur.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam kebijakan mutu pelayanan bahwa Balai KIPM Balikpapan berkomitmen terhadap pemenuhan persyaratan pengguna jasa yang merupakan pelanggan dalam melalulintaskan komoditi perikanan telah ditempuh berbagai upaya antara lain :

a. Melakukan pelayanan secara transparan sehingga akan dijamin kepastian lamanya waktu pelayanan dan besarnya biaya yang harus dibayar oleh pelanggan.
b. Melakukan peningkatan kemampuan SDM dan sarana pelayanan sehingga dapat mempercepat pelayanan. Akan tetapi jaminan bahwa ikan yang dilalulintaskan tersebut bebas hama penyakit ikan, terjamin mutunya serta memenuhi persyaratan negara atau daerah tujuan tetap menjadi tujuan utama.

Terhadap upaya-upaya tersebut perlu di analisis dan dievaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan yang menjadi mitra kerja.

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

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. PerMen KP No. 15/2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
8. Kepmen KP No. 54/2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan. Survey Kepuasan Masyarakat adalah gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat/pelanggan/pengguna jasa Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan.

II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Balai KIPM Balikpapan dilaksanakan dengan membentuk tim pelaksanan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 ditunjuk oleh Kepala Balai KIPM Balikpapan (terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

   Monitoring Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan dari Balai KIPM Balikpapan. Bentuk kuesioner beserta laporan hasil kuesioner berbentuk aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat dengan alamat https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/22 dengan daftar isian tetap mengacu pada Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017.

2. Bagian dari Kuesioner

   Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu:

   Bagian I :

   - Data Layanan yang meliputi beberapa pilihan jasa layanan seperti Penjaminan Kelayakan IKI, Penjaminan Penerapan HACCP, Penjaminan kegiatan Domestik Keluar, Ekspor, Domestik Masuk, SKLL dan Jasa Pengujian Laboratorium.
   - Data responden meliputi Waktu Survey, Nama, Jenis Usaha, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : berisi sembilan pertanyaan yang memuat unsur-unsur pelayanan yang akan dinilai sebagai bentuk penyampaian pendapat penerima layanan dan kesimpulan sebagai bentuk pendapat responden terhadap sikap petugas dalam memberikan layanan serta penyampaian kritik dan saran.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik/tidak sesuai/tidak mudah/lambat diberi nilai persepsi 1, kurang baik/kurang sesuai/kurang mudah/kurang cepat diberi nilai persepsi 2, baik/sesuai/mudah/cepat diberi nilai persepsi 3, sangat baik/sangat sesuai/sangat mudah/sangat cepat diberi nilai persepsi 4. Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu engumpulan data dilakukan secara offline dan online dengan mengisi link kuesioner berikut https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/22. Kuisioner tersebut di isi sendiri oleh responden/pengguna jasa Balai KIPM Balikpapan baik yang sedang berada di ruang pelayanan Balai KIPM Balikpapan pada waktu jam layanan sedang berlangsung dengan menggunakan anjungan komputer yang tersedia di ruang pelayanan, secara tatap muka pada saat kegiatan Monitoring dan Survailance CKIB dan CPIB di

lokasi pengguna jasa berada, maupun dengan mengirimkan link kuesioner kepada pengguna jasa pada saat responden berada di tempat/lokasi kerja/rumah. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan masyarakat bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan monitoring evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan (3 bulan sekali). Survei kepuasan masyarakat triwulan 2 dilaksanakan dari awal bulan april 2023 hingga akhir bulan juni 2023.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai KIPM Balikpapan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode 1 tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai KIPM Balikpapan dalam kurun waktu 3 bulan adalah 59 responden.

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Penyelenggara Pelayanan Balai KIPM Balikpapan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama tiga bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit Penyelenggara Pelayanan Balai KIPM Balikpapan

Sampel dalam kegiatan ini adalah pelanggan/pengguna jasa Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan yang mengetahui kegiatan pelayanan di Balai KIPM Balikpapan dan pengguna jasa yang melakukan kegiatan pengiriman lalulintas media pembawa hama dan penyakit ikan karantina, mutu dan keamanan hasil perikanan. Sampel ditentukan berdasarkan Formula Isaac & Michael yaitu:

$$S = X^2 NP (1-P) / d^2 (N-1) + X^2 P (1-P)$$

Dimana:

X2= Nilai chi square tabel = 3,841 dimana df=1 dan α=5%=0.05

P= Perkiraan proporsi populasi (Jika tidak diketahui maka P=0.5)

N= Jumlah Populasi

d= Tingkat tolerasi kesalahan (0.05)

Tabel Formula Isaac & Michael

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Dari tabel diatas dan melihat jumlah populasi/pengguna jasa layanan Balai KIPM Balikpapan per 3 bulan terakhir, maka dapat ditarik n bila dengan 60 yaitu 52 sampel responden dan sudah lebih memenuhi ketentuan jumlah sampel, yang kebetulan angkanya melebihi ketentuan Formula Isaac & Michael penentuan jumlah sampel responden.

III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data per Juni 2023, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 68 responden yang terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Rincian data responden sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki laki	59	87%
		Perempuan	9	13%
2	Usia	<25	6	9%
		>40	35	51%
		25-40	27	40%
3	Pendidikan	SD	3	5%
		SMP	5	7%
		SMA	39	57%
		D3	4	6%
		S1	15	22%
		S2	2	3%
4	Pekerjaan	PNS	2	3%
		Swasta	23	34%
		TNI/POLRI	1	1%
		Wirausaha	42	62%
5	Jenis Layanan	Penerbitan SKLL	11	16%
		Penjaminan IKI	25	37%
		Penjaminan Ekspor	10	15%
		Penjaminan Dokel	14	21%
		Penjaminan Domas	2	3%
		Penjaminan HACCP	6	8%

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

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan public. Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan dan nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik sebagaimana tabel berikut.

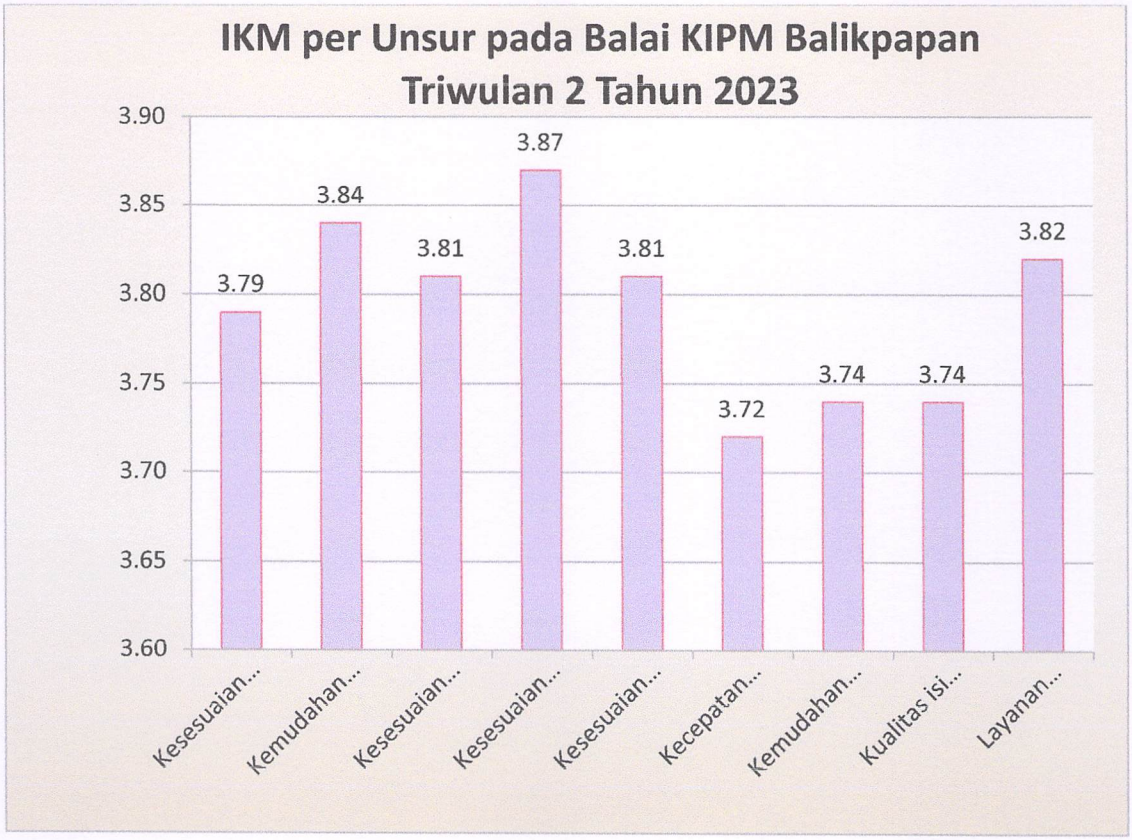
Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan data SKM menggunakan PivotTabel dalam file excel dan diperoleh hasil sebagai berikut:

No.	Unsur SKM	Nilai Rata2
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.79
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.84
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan	3.81
4	Kesesuaian biaya jasa pelayanan	3.87
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.81
6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan	3.72
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur aplikasi sistem layanan	3.74
8	Kualitas isi/konten aplikasi sistem layanan	3.74
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3.82
Rata – rata		**3.79**

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM): 94.81** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena masih berada dalam Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 88.31 – 100.00.



IV. ANALISA HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata 3.79 merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur kesesuaian biaya jasa layanan (rata-rata 3.87), sedangkan unsur dengan Nilai (NRR) terendah adalah kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan di Balai KIPM Balikpapan (rata-rata 3.72). Balai KIPM Balikpapan merupakan unit pelayanan yang berpedoman pada beberapa prosedur pelayanan dan menerapkan persyaratan kepada masyarakat yang menerima jasa layanan. Nilai SKM dari semua unsur **94.81** yang menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan secara umum adalah sangat baik. Namun kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan agar nilai yang telah diperoleh dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi atau sangat memuaskan bagi pelanggan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu pada kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan sehingga Balai KIPM Balikpapan pada unit pelayanan publik berusaha untuk lebih memenuhi janji layanan terutama pada pemenuhan kecepatan respon aplikasi sistem pelayanan yang diterapkan di Balai KIPM Balikpapan. Aplikasi sistem pelayanan yang digunakan pengguna jasa berupa aplikasi PPK online yang berbasis Web. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Menyikapi rerata dari unsur pelayanan yang rendah yaitu pada kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan maka Balai KIPM Balikpapan akan menyikapi hal tersebut dengan melakukan koordinasi, komunikasi dengan Tim PIC Pusat

BKIPM dan SSMQC. Sehingga kemudahan akses dalam kecepatan respon aplikasi PPK online tidak lagi terjadi gangguan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui pantauan link SKM (terlampir), beberapa responden memberikan kritik dan saran, sehingga diperoleh berbagai asumsi yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- Toleransi dan revisi permen KP 16 tahun 2022.
- Fasilitas pelayanan di wilker pelabuhan Samarinda.
- Error sistem pada PPK online.
- Komunikasi yang baik dengan pengguna jasa layanan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan di Balai KIPM Balikpapan, maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik khususnya di Kementerian Kelautan dan Perikanan, oleh karena itu hasil analisa ini digunakan untuk tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana Tindak Lanjut:

- Menampung permohonan untuk revisi permen KP 16 tahun 2022.
- Melengkapi fasilitas pelayanan di wilker pelabuhan Samarinda.
- Melakukan koordinasi, komunikasi dengan Tim PIC Pusat BKIPM dan SSMQC terkait aplikasi sistem layanan.
- Memperhatikan teknik komunikasi yang baik dengan pengguna jasa layanan.

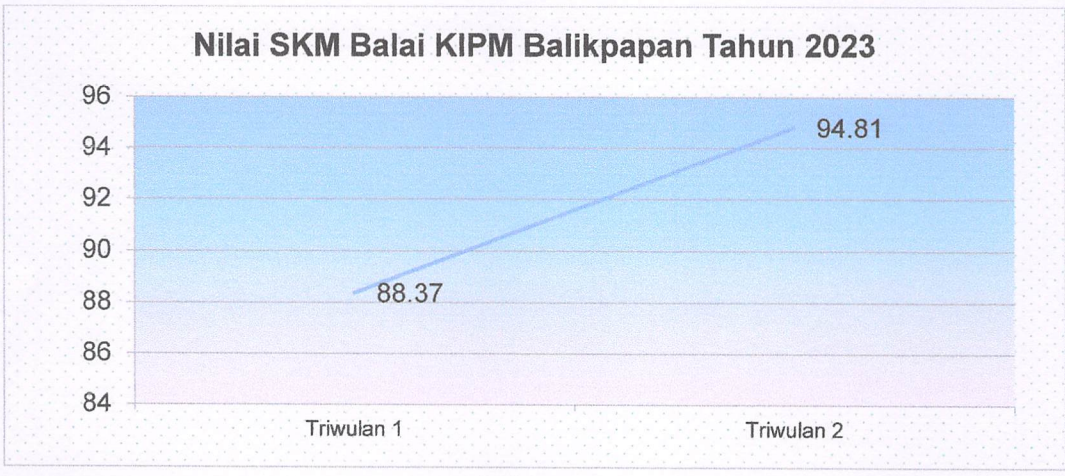
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 3 bulan) dan jangka panjang (lebih dari 6 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kecepatan respon aplikasi sistem pelayanan	Koordinasi dengan Tim PIC Pusat BKIPM dan SSMQC			√		Tim PIC Balai KIPM Balikpapan
2	Persyaratan pelayanan	Coffee morning terkait regulasi			√		Kepala Balai
3	Fasilitas pelayanan	Koordinasi dengan Wilker Samarinda			√		Kabag Umum
4	Sikap petugas pelayanan	Komunikasi terkait sikap petugas pelayanan			√		Kabag Umum

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 KIPM Balikpapan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan 1 hingga triwulan 2 tahun 2023 pada Balai KIPM Balikpapan

V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tabel Ringkasan hasil SKM Triwulan 1 Tahun 2023

No.	Unsur SKM	Nilai Rata2
1	Memahami persyaratan pelayanan yang tersedia	3.39
2	Prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3.47
3	Waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3.36
4	Kejelasan informasi biaya/tarif jasa layanan	3.53
5	Produk pelayanan sesuai dengan ketentuan	3.51
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberi layanan	3.64
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan layanan	3.66
8	Tindak lanjut pengaduan dari pengguna jasa/pelanggan	3.53
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3.73
Rata – rata		3.60

Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan 1 Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu layanan	Sosialisasi personal pemangkasan waktu layanan		√			Inspekur KI dan Mutu
		Penambahan petugas kompeten		√			Bagian Umum
		Kegiatan *Coffee morning*		√			Kepala Balai KIPM Balikpapan

Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan 1 Tahun 2023

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi pemangkasan waktu layanan	Melakukan kegiatan sosialisasi secara personal kepada pengguna jasa tentang waktu layanan melalui kegiatan Monsur CKIB, CPIB serta pengguna jasa yang langsung datang ke kantor pelayanan Balai KIPM Balikpapan		
	Penambahan petugas kompeten	Melakukan penambahan petugas yang berkompeten di bagian pelayanan dan telah di buata kualifikasi/kompetensi dari masing-masing petugas pelayanan		
	Kegiatan *Coffee morning*	Sebagai wadah penyampaian keluhan dan masukan dari seluruh pengguna jasa		

VI. KESIMPULAN

a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Balai KIPM Balikpapan dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu **94.81** dari 9 unsur pelayanan, dengan nilai mutu **A**. Dengan demikian nilai SKM Balai KIPM Balikpapan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari triwulan 1 hingga triwulan 2 tahun 2023
b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur kesesuaian biaya jasa layanan yang ditarifkan mampu memberikan keringanan biaya dan kesan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna jasa.
c. Unsur pelayanan yang terkait dengan aplikasi sistem pelayanan perlu di perbaiki dan ditingkatkan sehingga Balai KIPM Balikpapan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

   https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/22

2. Hasil pengolahan data

Daftar Responden

id_survei	Unsur/Pertanyaan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13527	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9054	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8601	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8595	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8586	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8574	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8555	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8157	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8078	3	4	4	4	4	3	4	4	4
8054	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7618	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7402	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7125	4	4	4	4	4	3	3	4	4
7111	4	3	3	4	3	3	3	3	3
7109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7098	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7096	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6866	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6854	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6529	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6527	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6498	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6179	4	4	3	4	4	3	4	3	4
6164	4	4	4	4	4	4	4	4	4

6135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6118	3	4	4	4	4	3	3	3	4
6117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5975	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5973	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4869	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4836	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4835	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4795	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4768	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3345	3	4	3	4	3	4	3	3	4
1831	3	4	4	4	4	3	3	3	3
1826	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1825	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1806	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1802	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1679	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1678	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1561	4	4	4	3	4	3	4	4	4
1553	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1272	3	4	3	4	3	3	3	3	4
1268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1250	3	3	4	3	3	3	3	3	3
1005	3	3	3	3	3	3	3	3	3
995	4	4	4	4	4	4	4	4	4
994	4	4	4	4	4	4	4	4	4
993	4	4	4	4	4	4	4	4	4
988	4	4	4	4	4	4	4	4	4
979	3	3	3	3	3	3	3	3	3
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4
429	4	4	4	4	4	3	4	4	4

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products)	11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.91	4.00	4.00	4.00
2	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	25	3.84	3.84	3.88	3.92	3.84	3.84	3.84	3.84	3.88
3	Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)	10	3.60	3.70	3.50	3.60	3.60	3.30	3.50	3.40	3.70
4	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)	2	3.50	3.50	3.50	4.00	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50
5	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)	14	3.71	3.86	3.79	3.86	3.79	3.71	3.57	3.57	3.71
6	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)	6	3.83	3.83	3.83	3.83	3.83	3.67	3.67	3.83	3.83
	Total	**68**									
	Rerata		**3.79**	**3.84**	**3.81**	**3.87**	**3.81**	**3.72**	**3.74**	**3.74**	**3.82**

No.	Kritik dan Saran
1	-
2	agar bisa di toleransi atau di revisi terkait permen KP 16, 2022. pengiriman kepiting bakau
3	Baik
4	Balai KIPM terkhususnya BKIPM Balikpapan sudah memberikan Kinerja Tata Pelayanan yang sangat baik, akurat dan mudah dimengerti
5	BKIPM Balikpapan tetap maju
6	BKIPM semakin maju
7	CUKUP
8	Cukup baik ,tingkatkan kinerja
9	DI TINGKAT KAN LAGI PELAYANAN NYA
10	Disediakan fasilitas pelayanan yang lebih baik di wilker pelabuhan samarinda
11	Karantina Ikan Mantap, Pelyanan cepat dan tidak ada biaya
12	Karanyina ikan terbaik
13	KRITIK TIDAK ADA, SARAN PERTAHANKAN KWALITAS PELAYANAN
14	Lebih di tingkatkan lagi
15	Lebih meningkatkan pelayananan
16	Maju terus jgan kash kendor... Lebih hebat....
17	mengurangi eror sistem pada PPK online
18	mohon agar bisa dikaji ulang terkait permen KP 16 2022, tentang kepiting bakau
19	Mohon ditingkatkan dan dipertahankan pelayanan baik selama ini , dan terus di tingkatkan ,kami bangga dengan pelayanan sertifikasi tepat waktu dan tanpa biaya , maju terus rai prestasi

20	Mohon lebih diperhatikan lagi dalam hal berkomunikasi yang baik dengan para pengguna pelayanan.., Terima Kasih.
21	Palayanan bapak / ibu cukup baik dan sangat membantu kami
22	Pelayanan baik dan cepat, dan tanpa baiaya
23	PElayanan baik semoga bisa di pertahankan dan lebih di tingkatkan lagi pelayanannya,
24	pelayanan baik, semoga bisa ditingkatkan lagi
25	Pelayanan bapak/ibu sangat baik
26	Pelayanan BKIPM Balikpapan MANTAP
27	Pelayanan dan komunikasi berjalan dengan baik
28	Pelayanan Karantina sudah bagus dan mantap
29	PELAYANAN MANTAP
30	Pelayanan mudah dan bagus
31	Pelayanan sangat baik , petugas ramah dalam memberi pelayanan.
32	pelayanan suda bgus. Dan kami sangat puas atas pelayanan
33	Pelayanan sudah cukup baik.
34	Pelayanan sudah sangat baik semoga maju terus
35	Pelayanan sudah sangat baik, cepat, dan tanpa baiaya. semoga bisa lebih di tingkatkan lagi
36	Perlu di tingkat kan
37	pertahankan pelayanan yang sudah baik
38	Pertahankan yang sudah baik untuk lebih baik lagi dan jika ada yg masih kurang untuk ditingkatkan lagi
39	Pertahankan yg sudah baik dan yg masih dirasa kurang agar terus di tingkatkan untuk lebih baik lagi.
40	Petugas pelayanan sopan dan baik
41	Petugas ramah dan sopan dalam melayani, semoga bisa di pertahankan
42	petugas sangat ramah dalam menyampaikan informasi, dan melayani dengan bai, semoga bisa di pertahankajn
43	Petugasnya baik dan ramah
44	Revisi permen KP 16 tahun 2022 tentang penangkapan kepiting rajungan lobster,agar nelayan Manggar bisa kembali bekerja dengan ukuran 200 ons ke atas.. terimakasih
45	Roanian...kumpul bersama
46	Sangat baik
47	SANGAT BAIK PELAYANAN NYA
48	Sangat memuaskan..dan sang jelas sekali..kalau menjelaskan
49	Semakin baik dan lebih maju lagi, utk bisa bersinergi dengan pihak Swasta.
50	semakin tingkatkan pelayanan
51	Semoga bkipm Balikpapan selalu maju
52	Semoga maju selalu
53	Semoga pelyanan bisa di tingkatkan lagi
54	Sngat baik
55	SUDAH SANGAT BAGUS
56	Supaya kantor pelayanan.nya Wilker plabuhan Samarinda di berikan fasilitas yg lebih bagus

57	tetap dipertahankan prestasi yang sudah dicapai , dan bisa di info /share jika ada update standart dan kebijakan yang stadnar perikanan terbaru , terima kasih.
58	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik. Terima kasih untuk pelayanan terbaiknya
59	Tetap menjaga mutu pelayanan yang sudah baik selama ini
60	Tidak ada kritik, Semoga pelayanannya bisa di pertahankan dan di tinhkatkan lagi kedepannya
61	Tingkan terus pelayananya
62	Trnksh banyak, maju terus sukses bkipm balikpapan
63	(blank)

3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM

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 NOMOR 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. 75 /BKIPM.BPN/KP-440/III/2023

TENTANG

PENUNJUKKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN BALAI KIPM BALIKPAPAN TAHUN 2023

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 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2002 tentang Karantina Ikan.

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

MEMUTUSKAN

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 2023

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 2023 dengan susunan :

Pembina/Pengarah	:	Eko Sulystianto, S.Pi, M.Si
Ketua	:	Anton Panji Mahendra, S.Pi, MP
Sekretaris	:	Fitri Noerhidayanti, S.Pi
Anggota	:	Winda Anggraini, S.St.Pi
		Ariani Dwi Asmorowati, S.Pi
		Yasir, S.Kom
		Mambaudin Februari S, A.Md
		Singgih Wijaya, A. Md
		Radial Falah, S.Pi
		Lestari

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 : Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan dilakukan empat kali dalam setahun, yaitu pada bulan Maret, Juni, September dan Desember 2023

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugas tim bertanggungjawab kepada Kepala Balai KIPM Balikpapan

KELIMA : Surat Tugas ini berlaku pada sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan serta perbaikan seperlunya dikemudian hari apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Di Tetapkan di : Balikpapan
Pada tanggal : 1 Maret 2023
Kepala Balai KIPM Balikpapan,

Eko Sulystianto, S.Pi, M.Si
NIP. 19700211 199703 1 003