

**LAPORAN MONITORING EVALUASI  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI KIPM BALIKPAPAN  
TRIWULAN 3**



**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 3 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 3 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Balikpapan.

Balikpapan, 06 Oktober 2023

Kepala,



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

## 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 3 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 3 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Balikpapan.

Balikpapan, 06 Oktober 2023

Kepala,



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

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	1
<b>DAFTAR ISI</b> .....	2
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.3. Maksud dan Tujuan .....	5
<b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM</b>	
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
<b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
3.1. Jumlah Responden SKM .....	10
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	11
<b>BAB IV. ANALISA HASIL SKM</b>	
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	13
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3. Tren Nilai SKM.....	15
<b>BAB V. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya</b> .....	16
<b>BAB VI. KESIMPULAN</b> .....	18
<b>LAMPIRAN</b>	

# **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 publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan 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 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 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**

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 pelaksanaan 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 pengumpulan data dilakukan secara offline dan online dengan mengisi link kuesioner berikut <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/22>. Kuisisioner 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 Surveillance 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 3 dilaksanakan dari awal bulan juli hingga akhir bulan September 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 3 tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai KIPM Balikpapan dalam kurun waktu 3 bulan adalah 66 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:

Dari tabel diatas dan melihat jumlah populasi/pengguna jasa layanan Balai KIPM Balikpapan per 3 bulan terakhir, maka dapat ditarik n bila dengan populasi 80 yaitu 66 sampel responden dan sudah lebih memenuhi ketentuan jumlah sampel, yang kebetulan angkanya melebihi ketentuan Formula Isaac & Michael penentuan jumlah sampel responden.

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	100000	384

Tabel 1. Formula Isaac & Michael

Dimana:  
 $X^2 =$  Nilai chi square tabel = 3,841 dimana  $df=1$  dan  $\alpha=5\%=0.05$   
 $P =$  Perkiraan proporsi populasi (jika tidak diketahui maka  $P=0.5$ )  
 $N =$  Jumlah Populasi  
 $d =$  Tingkat toleransi kesalahan (0.05)

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

### III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data per September 2023, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 67 responden yang terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Rincian data responden sebagai berikut:

Tabel 2. Rincian Data Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki laki	53	79%
		Perempuan	14	21%
2	Usia	<25	5	7%
		>40	1	1%
		25-45	44	66%
		46-60	15	22%
		>60	2	3%
3	Pendidikan	SD	3	4%
		SMP	6	9%
		SMA	40	60%
		D3	8	12%
		S1	10	15%
4	Pekerjaan	Pelaku Usaha KKP	22	33%
		Swasta	33	49%
		Wirausaha	12	18%
5	Jenis Layanan	Penerbitan SKLL	9	13%
		Penjaminan IKI	21	31%
		Penjaminan Ekspor	3	4%
		Penjaminan Domas	4	6%
		Penjaminan Dokel	20	30%
		Penjaminan HACCP	10	15%

### 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 publik. 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 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

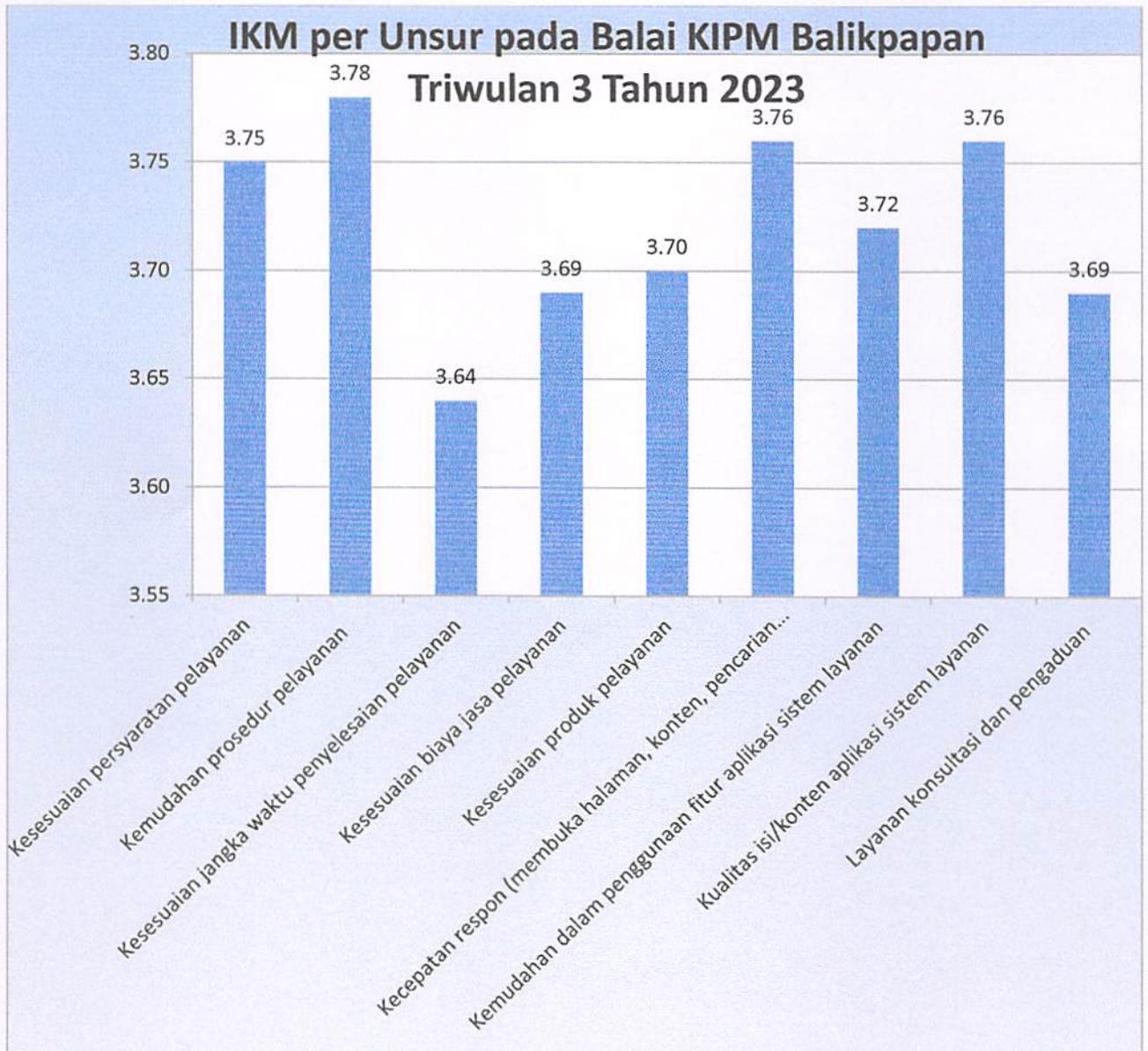
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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

Tabel 4. Rerata nilai per unsur

No.	Unsur SKM	Nilai Rata2
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.75
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.78
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan	3.64
4	Kesesuaian biaya jasa pelayanan	3.69
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.70
6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan	3.76
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur aplikasi sistem layanan	3.72
8	Kualitas isi/konten aplikasi sistem layanan	3.76
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3.69
Rata – rata		<b>3.72</b>

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM): 92.99** 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 3.72 atau lebih merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur kemudahan prosedur pelayanan (rata-rata 3.78), sedangkan unsur dengan Nilai (NRR) terendah adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan (rata-rata 3.64). 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 **92.99** 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 kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan sehingga Balai KIPM Balikpapan pada unit pelayanan publik berusaha untuk lebih memenuhi janji layanan terutama pada kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterapkan di Balai KIPM Balikpapan. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Menyikapi rerata dari unsur pelayanan yang rendah yaitu pada kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterapkan di Balai KIPM Balikpapan maka Balai KIPM Balikpapan akan menyikapi hal tersebut dengan melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan pada semester I yaitu pada akhir bulan Agustus, dimana standar Pelayanan Balai KIPM Balikpapan merujuk pada KEP. BKIPM nomor 27 tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik lingkup BKIPM, dan dari norma waktu yang ditentukan, Balai KIPM Balikpapan menurunkan waktu layanan dari 2 jam 40

menit menjadi 50 menit untuk Penjaminan Kesehatan Ikan untuk ekspor, berbasis CKIB dan HACCP, sedangkan untuk domestik berbasis CKIB dan HACCP yang awalnya memiliki norma waktu 2 jam 40 menit menjadi 30 menit, dan untuk kegiatan Penjaminan Kesehatan Ikan Domestik Masuk yang awalnya 50 menit menjadi 30 menit.

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:

- Lebih detail dalam memberikan informasi terkait GACC.
- Lebih informatif seputar rumput laut dan penyesuaian penerapannya dalam prosedur produk perikanan secara umum.
- PPK onlinenya sering lambat loading.
- Peraturan Menteri Tahun 2022 segera diadukan, karena sangat mempersulit para pengirim dan nelayan.

#### **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:

- Konfirmasi dan koordinasi lebih lanjut terkait informasi GACC kepada pengguna jasa yang bersangkutan secara personal
- Melaksanakan sosialisasi secara personal tentang informasi seputar rumput laut kepada pengguna layanan yang menggunakan layanan HACCP/CPIB secara langsung, selain melaksanakan sosialisasi secara personal, tim Inspektur mutu juga memberikan informasi terkini terkait rumput laut melalui Whatsapp group.

- Melakukan koordinasi, komunikasi dengan Tim Sisterkaroline Fast (Kolaborasi Pusat BKIPM dengan PUSDATIN KKP) terkait aplikasi sistem layanan.
- Sosialisasi kembali secara personal (tatap muka langsung) dengan para pengguna layanan yang melakukan pengiriman Kepiting Bakau tentang permen KP tersebut.

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 5. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Informasi tentang GACC	Koordinasi dengan PIC PM BKIPM				√	Tim SKM BKIPM Balikpapan
2	Informasi tentang Rumput Laut	Sosialisasi secara personal tentang Rumput Laut				√	Inspektur Mutu BKIPM Balikpapan
3	Sistem error PPK Online	Koordinasi dengan Pusat BKIPM dan Pusdatin KKP				√	Tim PIC BKIPM Balikpapan
4	Permen KP nomor 16 tahun 2022	Sosialisasi kembali secara personal				√	Inspektur KI BKIPM Balikpapan

#### 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 penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan 2 ke triwulan 3 tahun 2023 pada Balai KIPM Balikpapan.

## V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tabel 6. Ringkasan hasil SKM Triwulan 2 Tahun 2023

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		<b>3.79</b>

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan 2 Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
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
5	Permohonan informasi terbaru	Penyebarluasan informasi yang terbaru melalui media elektronik, non elektronik dan sosial media			√		Tim PIC

**Tabel 8. Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM  
Triwulan 2 Tahun 2023**

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi kembali melalui coffee morning	Melakukan coffee morning dengan para pengguna jasa untuk mengingatkan kembali tentang permen KP tersebut		
2	Penambahan fasilitas pelayanan publik	Menambahkan fasilitas sarana dan prasarana berupa tenda, meja dan kursi	 	
3	Melakukan koordinasi, komunikasi dengan Tim PIC Pusat BKIPM dan SSMQC terkait aplikasi sistem layanan	Melakukan koordinasi, komunikasi dengan Tim PIC Pusat BKIPM dan SSMQC terkait aplikasi sistem layanan dan menyediakan PPK manual		

4	Komunikasi terkait sikap petugas pelayanan	Melakukan refreshment tentang Pelayanan Prima melalui briefing pagi yang dilaksanakan setiap pagi di kantor Balai KIPM Balikpapan		
5	Penyebarluasan informasi yang terbaru melalui media elektronik, non elektronik dan sosial media	Menyebarluaskan informasi terbaru tentang kebijakan Standar Pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik serta melalui social media		

## **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 **92.99** dari 9 unsur pelayanan, dengan nilai mutu **A**. Dengan demikian nilai SKM Balai KIPM Balikpapan menunjukkan konsistensinya dalam kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan 1 hingga triwulan 3 tahun 2023
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur kemudahan prosedur pelayanan yang mudah dipahami pengguna jasa sehingga mampu memberikan kesan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna jasa.
- c. Unsur pelayanan yang terkait dengan kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan perlu di perbaiki 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

**Data/Nilai Response**

id survei	Unsur / Pertanyaan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19032	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19034	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19089	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19091	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19941	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23412	3	3	3	4	3	4	4	4	4
23415	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23418	3	3	3	3	4	4	4	4	4
23420	4	3	3	3	4	4	4	4	4
23434	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23435	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23680	4	4	4	4	3	4	4	4	4
23686	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23692	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23714	4	4	3	3	4	4	4	3	4
23800	4	3	4	4	4	4	3	4	4
23905	4	4	4	3	3	4	4	4	4
23930	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23948	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23953	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23954	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23955	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23963	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23964	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24096	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24109	4	4	3	3	4	4	4	4	3
24173	3	4	3	3	3	3	3	3	3
24177	3	4	3	4	3	3	3	3	3
24178	4	4	3	4	4	3	3	4	3

24180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24191	3	3	3	4	3	3	4	4	3
24234	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24284	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24408	3	4	3	4	3	3	3	3	3
24409	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24410	4	4	4	4	3	3	3	3	3
24413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24640	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24647	4	3	3	3	3	4	3	4	3
24663	3	4	3	3	3	4	4	4	4
24887	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25062	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25521	4	4	3	3	4	3	3	3	3
25524	3	3	3	3	3	3	4	3	3
25547	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25549	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25624	3	3	3	3	3	4	3	3	4
25726	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26047	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26212	4	4	4	4	4	3	4	4	3
26219	4	4	3	3	3	4	3	4	3
26513	4	4	3	3	4	4	4	3	3
26520	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26521	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27041	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27408	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28154	3	4	4	4	4	4	3	4	3

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)	9	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain	21	3.81	3.71	3.62	3.48	3.67	3.86	3.71	3.76	3.81
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)	3	3.67	3.67	3.67	4.00	3.33	3.67	3.67	3.67	3.67
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)	4	3.25	3.50	3.25	3.75	3.25	3.25	3.25	3.25	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)	20	3.70	3.85	3.60	3.70	3.70	3.65	3.60	3.70	3.45
6	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/HACCP)	10	3.70	3.70	3.60	3.70	3.80	3.80	3.90	3.90	3.70
<b>Rerata</b>			<b>3.75</b>	<b>3.78</b>	<b>3.64</b>	<b>3.69</b>	<b>3.70</b>	<b>3.76</b>	<b>3.72</b>	<b>3.76</b>	<b>3.69</b>
<b>Total</b>		<b>67</b>									

No.	Kritik dan Saran
1	Baik dalam pelayanan
2	BKIPM BALIKPAPAN MANTAP
3	Cukup bagus , pertahankan
4	Di lanjutkan pelayanan yang sudah baik
5	di tingkatkan lah layanan nya
6	Good good good
7	Kalau bisa di tingkatkan lagi ke arah yg lebih bagus
8	LEBIH BAIK LAGI
9	Lebih detail dalam memberikan informasi terkait GACC
10	Lebih informatif seputar produk rumput laut dan penyesuaian penerapannya dalam prosedur produk perikanan secara umum
11	Maju terus bersama Badan Karantina Ikan.
12	Maju terus bkipm
13	Mantap cepat baik
14	Nice god job
15	Pelayanan baik, mohon untuk dipertahankan
16	Pelayanan cepat dan petugasnya sopan
17	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
18	Pelayanan sangat bagus
19	Pelayanan sangat memuaskan
20	Pelayanan sesuai dan memuaskan
21	Pelayanan sudah baik dan cepat
22	Pelayanan terbaik perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi

- 23 Pelayanan yang cukup memuaskan
- 24 Pelayanan yang ramah
- 25 pelayanan yg baik dan cepat
- 26 Pelayanannya baik dan bagus
- 27 Pelayann baik dan memuaskan
- 28 Pengurusan surta katantina mudah dan petugas baik
- 29 Pertahankan yang sudah baik saat ini
- 30 Petuga pelayanan yg baik dan pelayanan nyaman
- 31 Petuga pelayananyabbaik dan sopam
- 32 Petugas sangat baik dan sopan dalam melayani kami
- 33 Petugas sangat ramah
- 34 PPK Onlinenya sering lambat loading.
- 35 SANGAT BAGUS PELAYANAN
- 36 Sangat baik dan memusakan
- 37 Sangat membantu kami
- 38 Sangat mudah dan pelayanan pengurusan sangat baik dan ramah
- 39 Sangat mudah sekali
- 40 Saya harap peraturan menteri tahun 2022 segera di tiadakan,karena sangat mempersulit para pengirim dan nelayan trm ksh
- 41 Saya sudah 2 kali mengurus karantina empek2, Pelayanan sudah memuaskan,
- 42 Selalu dipertahankan, atau di tingkatkan
- 43 Semakin sukses dan maju
- 44 Semoga kedepannya selalu menjadi yg terbaik
- 45 Semoga makin sukses
- 46 semoga menjadi lebih baik lagi
- 47 Semoga pelayanan lebih di tingkatkan lagi amiinn
- 48 Semoga pelayanan nya semakin hari semakin terbaik
- 49 SEMOGA SEHAT SELALU
- 50 Semoga sehat selalu,dan menjalankn perintah sesuai aturan
- 51 Semoga semakin sukses dan maju
- 52 Sesuai s.o.p dan juga ramah-ramah
- 53 Sudh baik, semoga kedepan semakin bik lagi.. terima kasih
- 54 Terimakasih atas kemudahan dalam proses dan prosedur
- 55 Terimakasih atas kemudahan mengakses aplikasi ini
- 56 terimakasih karena telah mempermudah akses apk ini
- 57 Tetap di pertahankan yang sudah the best pelayanan petugas nya dan ketepatan nya dan kecepatan nya
- 58 Tetap meningkatkan pelayanan dengan baik
- 59 Tetap pertahankan kualitas pelayanannya
- 60 tetap pertahankan prestasi dan sharing update informasi terbaru tentang jaminan mutu
- 61 Tingkan terus pelayanan
- 62 Tingkatkan pelayanan yang sudah ada

3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM

