

**LAPORAN HASIL EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI KIPM BALIKPAPAN
TRIWULAN 1**



**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 Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan Pada Triwulan 1 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan Tahun 2023 dapat diselesaikan.

Laporan 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 Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan Triwulan 1 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Balikpapan.

Balikpapan, 29 Maret 2023

Kepala,



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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1. Latar Belakang.....	5
1.2. Dasar Hukum	6
1.3. Pengertian Umum	6
1.4. Maksud dan Tujuan.....	7
1.5. Manfaat	8
1.6. Hasil yang Diharapkan.....	8
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	9
2.1. Ruang Lingkup.....	9
2.2. Tahapan Kegiatan Survei.....	9
2.2.1. Persiapan	9
2.2.2. Pengumpulan Data	11
2.2.3. Pengolahan dan Analisa Data	11
2.2.4. Penyusunan Laporan.....	14
BAB III HASIL PENGUKURAN.....	15
3.1. Hasil Pengukuran.....	15
3.2. Review Hasil Survei dengan Hasil pada Triwulan Sebelumnya.....	16
3.3. Rencana Aksi Peningkatan.....	17
BAB IV TINDAKAN PERBAIKAN.....	18
4.1. Tindak Lanjut Perbaikan yang Perlu dilakukan.....	18
4.2. Jadwal Waktu Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	18
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	19
5.1. Kesimpulan	19
5.2. Rekomendasi	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	13
Tabel 2 Nilai Rata-rata (NRR) Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	15
Tabel 3 Jadwal Waktu Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	18

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Balai KIPM Balikpapan merupakan UPT 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

1.2. Dasar Hukum

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. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Pengertian Umum

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan semester atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi

yang jelas dibidang penelitian dan survey. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.

7. Pemberi pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Unit Pelayanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan. Survey Kepuasan Masyarakat adalah gambaran tentang kinerja unit 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.

1.5. Manfaat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dapat diketahui;
2. Kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Balai KIPM Balikpapan dapat diketahui secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketuainya Indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Balai KIPM Balikpapan;
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Balai KIPM Balikpapan.

1.6. Hasil yang diharapkan

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan survei kepuasan pelanggan ini yaitu;

1. Tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Balai KIPM Balikpapan.
2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
5. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

II. METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Balai KIPM Balikpapan, meliputi Tahapan Kegiatan Survei, Pengolahan dan Analisa Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2. Tahapan Kegiatan Survei

2.2.1. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Balai KIPM Balikpapan dilaksanakan oleh Tim Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditunjuk oleh Kepala Balai KIPM Balikpapan (terlampir).

2. Penyiapan Bahan Survei

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan 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 <http://ok.bkipm.kkp.go.id/skm/> 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 : Identitas responden meliputi nama perusahaan, usia responden, jenis kelamin, pendidikan terakhir, periode survey, nama upt dan tanggal, bertujuan untuk

menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima layanan yang memuat pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai, saran dan kritik.

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 diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. 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.

3. Kriteria Responden

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

4. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penilaian.

2.2.2. Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Sampel dalam kegiatan ini adalah masyarakat/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, yaitu sebanyak 60 (enam puluh) orang atau lebih.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online dengan mengirimkan link kuesioner ke pengguna jasa baik yang sedang berada di ruang pelayanan Balai KIPM Balikpapan pada waktu jam layanan sedang berlangsung, maupun dengan mengirimkan link kuesioner kepada pengguna jasa dan sebagainya pada saat responden berada di tempat/lokasi kerja/rumah.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut tertuang dalam bentuk kuesioner online. Beberapa pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden namun ada juga yg dilakukan oleh pencacah melalui wawancara kepada responden.

2.2.3. Pengolahan dan Analisa Data

Survei kepuasan masyarakat bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Survei kepuasan masyarakat dilakukan per triwulan (3 bulan sekali). Secara umum metode pendekatan analisis yang dipakai adalah secara deskriptif kualitatif yang didukung oleh data kualitatif

dan kuantitatif. Pendekatan pengukuran data menggunakan Skala *Likert* yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Teknik survei dilakukan dengan mengisi form kuisisioner menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur uraian pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan sebagai berikut:

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 penyelesaian 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, keterampilan, 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).

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Interpretasi hasil SKM dilakukan dengan mengkonversikan pada nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel I. 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 survei dilakukan secara online yaitu dengan mengakses menu Penghitungan pada link kuisisioner ok.bkipm.kkp.go.id/skm. Kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada menu Hasil SKM, sedangkan untuk data rekapitulasi usia responden dan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada menu Rekap Responden dari link kuisisioner ok.bkipm.kkp.go.id/skm. Prinsip pengolahan data survei pada link kuisisioner tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisisioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur.

3. Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisisioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.2.4. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelayanan Balai KIPM Balikpapan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

III. HASIL PENGUKURAN

3.1. Hasil Pengukuran

Dari keseluruhan kuesioner (59 responden) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM): 88.37** 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 (Tabel 1).

Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

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		3.54

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata di atas **3.54** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur fasilitas pelayanan yang tersedia (rata-rata **3.73**), sedangkan unsur dengan Nilai (NRR) terendah adalah unsur waktu pelayanan yang masih belum sesuai dengan janji layanan (rata-rata **3.36**). Balai KIPM Balikpapan merupakan unit pelayanan yang berpedoman pada beberapa prosedur

pelayanan dan menerapkan persyaratan pelayanan kepada masyarakat yang menerima jasa layanan. Nilai SKM dari semua unsur **88.37** 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 pemahaman terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan yang tersedia di Balai KIPM Balikpapan sebagai unit pelayanan publik. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

3.2. Review Hasil Survei dengan Hasil pada Triwulan Sebelumnya

Hasil survei triwulan 1 tahun 2023 telah dilakukan, diketahui bahwa nilai secara keseluruhan nilai indeks kepuasan masyarakat mengalami penurunan dari **89,64** pada triwulan empat tahun 2022 menjadi **88,37** pada triwulan satu tahun 2023. Nilai tiap unsur pelayanan cenderung mengalami penurunan yang signifikan, namun terdapat tiga unsur yang tidak mengalami perubahan baik naik maupun turun bila dibandingkan dengan hasil survey triwulan 4 tahun 2022 yaitu pada unsur prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami dengan baik dengan nilai **3.47**, unsur produk pelayanan sesuai dengan ketentuan dengan nilai **3.51**, unsur bagaimana kompetensi personil dalam memberi layanan dengan nilai **3.64**, hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang tersedia dan produk pelayanan senantiasa tersampaikan kepada pengguna jasa, selain itu kompetensi personil mendapat apresiasi dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa layanan Balai KIPM Balikpapan. Namun unsur tertinggi pada triwulan 1 tahun 2023 tetap pada posisi yang sama dengan triwulan 4 tahun 2022 yaitu pada unsur fasilitas pelayanan yang tersedia berfungsi maksimal dan dikelola dengan baik, namun unsur ini mengalami penurunan yaitu dari nilai **3.87** pada triwulan 4 tahun 2022 menjadi **3.73** pada triwulan 1 tahun 2023. Unsur waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan di Balai KIPM Balikpapan mengalami penurunan dari nilai **3.5** pada triwulan 4 tahun 2022 menjadi **3.36** pada triwulan 1 tahun 2023, hal ini menunjukkan bahwa beberapa pengguna jasa sebagai penerima jasa layanan

masih berpendapat bahwa waktu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan janji layanan yang tersedia dan berlaku di Balai KIPM Balikpapan. Sehingga unsur ini menjadi fokus peningkatan pada layanan yang diberikan oleh Balai KIPM Balikpapan selanjutnya.

3.3. Rencana Aksi Peningkatan

Nilai SKM dari semua unsur **88.37** yang menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan secara umum adalah sangat baik. Kualitas pelayanan perlu dipertahankan agar senantiasa memberikan layanan yang sangat baik atau sangat memuaskan bagi pelanggan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu pada waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan, sehingga Balai KIPM Balikpapan pada unit pelayanan publik berusaha untuk lebih mengedukasi masyarakat pengguna jasa terhadap beberapa perubahan waktu layanan yang tersedia di Balai KIPM Balikpapan. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Menyikapi rerata dari unsur pelayanan yang rendah yaitu pada unsur waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan di Balai KIPM Balikpapan pada unit pelayanan publik maka Balai KIPM Balikpapan akan melakukan sosialisasi terkait beberapa perubahan pada waktu layanan yang tersedia kepada responden / pengguna jasa yang menjadi pengguna layanan Balai KIPM Balikpapan pada kegiatan Monitoring dan Surveillance CKIB, CPIB dan secara langsung saat pengguna jasa datang ke kantor Balai KIPM Balikpapan.

IV. TINDAKAN PERBAIKAN

4.1. Tindak Lanjut Perbaikan yang Perlu dilakukan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, maka diperlukan tindakan perbaikan dari sisi pelayanan dan peningkatan pemahaman masyarakat/pengguna jasa terhadap beberapa prosedur pelayanan terutama yang terkait dengan waktu layanan yang tersedia di Balai KIPM Balikpapan. Dari sisi pelayanan diperlukan peningkatan kompetensi kepada petugas baik secara mental maupun kompetensi dalam menghadapi pengguna jasa, sedangkan dari informasi jasa layanan akan dilakukan sosialisasi secara personal kepada pengguna jasa layanan.

4.2. Jadwal Waktu Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

Tabel 3. Jadwal Waktu Tindakan Perbaikan

NO	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu												Penanggung Jawab
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Waktu pelayanan	Sosialisasi Waktu pelayanan				√	√	√							Kepala Balai KIPM Balikpapan

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. 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 **88.37** dari 9 unsur pelayanan.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah fasilitas pelayanan yang tersedia mampu memberikan kesan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna jasa.
- c. Unsur pelayanan yang terkait dengan waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan yang tersedia di Balai KIPM Balikpapan menjadi perhatian lebih, sehingga Balai KIPM Balikpapan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa.

5.2. Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.
- c. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan
- d. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga nformasinya dapat dibaca jelas oleh publik



**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

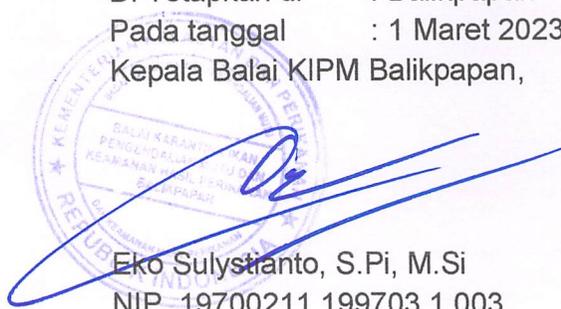
Menetapkan: SURAT TUGAS KEPALA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN BALIKPAPAN TENTANG PENUNJUKKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN BALAI KIPM BALIKPAPAN TAHUN 2023

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

Admin SKM

Tidak aman | ok.bkpm.kkp.go.id/skm/adminweb/master.php?module=hitung&tampilkan=pertanggal

Menu Admin

Home

Penghitungan

List Pertanyaan Survey

Hasil SKM

Rekap Responden

Log Out

Penghitungan SKM

No	Nama Responden	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
6	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	11	3	3	3	4	4	4	4	4	4
12	12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Type here to search

8:36 AM 3/28/2023

Admin SKM

Tidak aman | ok.bkpm.kkp.go.id/skm/adminweb/master.php?module=hitung&tampilkan=pertanggal

Menu Admin

Home

Penghitungan

List Pertanyaan Survey

Hasil SKM

Rekap Responden

Log Out

16	16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	18	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	19	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	20	3	3	3	3	4	4	3	4	3
21	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	22	4	3	3	4	3	4	4	3	4
23	23	3	3	3	3	3	3	4	3	4
24	24	3	3	3	3	4	3	3	3	3
25	25	3	3	3	3	3	4	4	3	4
26	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	27	4	4	4	4	3	4	4	4	4
28	28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	29	4	3	3	4	3	4	4	3	4
30	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	31	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	33	2	3	3	2	3	3	3	4	3
34	34	3	3	4	3	3	4	3	4	4

Type here to search

24°C Sebagian cerah

8:37 AM 3/28/2023

Admi SKM

Tidak aman | ok.bkpm.kkp.go.id/skm/adminweb/master.php?module=hitung&tampilkan=pertanggal

Menu Admin

- Home
- Penghitungan
- List Pertanyaan Survey
- Hasil SKM
- Rekap Responden
- Log Out

35	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	36	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	37	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
38	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	39	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
40	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	43	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
44	44	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	46	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
47	47	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
48	48	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
49	49	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
50	50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	51	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
52	52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

24°C Sebagian cerah 8:37 AM 3/28/2023

Admi SKM

Tidak aman | ok.bkpm.kkp.go.id/skm/adminweb/master.php?module=hitung&tampilkan=pertanggal

Menu Admin

- Home
- Penghitungan
- List Pertanyaan Survey
- Hasil SKM
- Rekap Responden
- Log Out

45	45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	46	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
47	47	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
48	48	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
49	49	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
50	50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	51	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
52	52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
57	57	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
58	58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

24°C Sebagian cerah 8:37 AM 3/28/2023

Admsi SKM | Tidak aman | ok.bkpm.kkp.go.id/skm/adminweb/master.php?module=hasil&sub=all&titandisplaykan=penyort

Menu Admin

- Home
- Penghitungan
- List Pertanyaan Survey
- Hasil SKM
- Rekap Responden
- Log Out

Hasil Kuisisioner

Hasil Kuisisioner / Hasil SKM

Hasil Survey Per UPT Rata-rata per Unsur Rata-rata SKM Seluruh UPT

Hasil Survey

Tampilkan Berdasarkan UPT

UPT: --Semua--
 Tahun: 2023
 Triwulan: Triwulan 1 (Januari - Maret)

Oke

No.	UPT	Tahun	Periode	Jumlah Responden	Jumlah Responden yang mengisi	Nilai	Kinerja
1	Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Balikpapan	2023	1	59	59	66.37	Sangat Baik

Type here to search | Lembab | 8:38 AM 3/28/2023

Admsi SKM | Tidak aman | ok.bkpm.kkp.go.id/skm/adminweb/master.php?module=hasil&sub=laporan&tampilkan=pertanyaan

Menu Admin

- Home
- Penghitungan
- List Pertanyaan Survey
- Hasil SKM
- Rekap Responden
- Log Out

Nilai Rata-rata per Unsur

UPT: --Semua UPT--
 Periode Survei: Triwulan 1 (Januari - Maret)
 Tahun: 2023

Oke

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Tahun	Periode Triwulan
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	3.39	2023	1
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3.47	2023	1
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3.36	2023	1
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	3.53	2023	1
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3.51	2023	1
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	3.64	2023	1
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.66	2023	1
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3.53	2023	1
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	3.72	2023	1

Type here to search | Lembab | 8:38 AM 3/28/2023

Admin SKM

ok.bkippm.kkp.gouid/skm/adminweb/master.php?module=lapor&sub= saran&stampikan= pensaran

Menu Admin

- Home
- Penghitungan
- List Pertanyaan Survey
- Hasil SKM
- Rekap Responden
- Log Out

Saran Saran

UPT: --Semua--

Tahun: 2023

Triwulan: Triwulan 1 (Januari - Maret)

OK

No.	UPT	Responden	Saran-saran	Kritik	Tahun	Periode Triwulan
1	Balai KIPM Balikpapan	1	Agar disiapkan printer cadangan jika terdapat error agar tidak menghambat proses print surat karantina, dan petugas agar ditambah sehingga proses lapangan bisa lebih cepat. Terimakasih	Semangat	2023	1
2	Balai KIPM Balikpapan	2	Agar lebih ditingkatkan lagi		2023	1
3	Balai KIPM Balikpapan	3	di tingkat lebih baik lagi	agar mempermudah pelaporan	2023	1
4	Balai KIPM Balikpapan	4	Di tingkatkan lagi		2023	1
5	Balai KIPM Balikpapan	5	LANDUTKAN	TIDAK ADA	2023	1
6	Balai KIPM Balikpapan	6	Lebih baik lagi		2023	1
7	Balai KIPM Balikpapan	7	Lebih baik lagi	Sangat puas	2023	1

8:39 AM 1/26/2023

Admin SKM

ok.bkippm.kkp.gouid/skm/adminweb/master.php?module=lapor&sub= saran&stampikan= pensaran

Menu Admin

- Home
- Penghitungan
- List Pertanyaan Survey
- Hasil SKM
- Rekap Responden
- Log Out

8	Balai KIPM Balikpapan	8	LEBIH DI TINGKATKAN	TIDAK ADA	2023	1
9	Balai KIPM Balikpapan	9	LEBIH DI TINGKATKAN LAGI	TIDAK ADA	2023	1
10	Balai KIPM Balikpapan	10	LEBIH DI TINGKATKAN LAGI	TIDAK ADA	2023	1
11	Balai KIPM Balikpapan	11	Lebih ditingkatkan lagi		2023	1
12	Balai KIPM Balikpapan	12	memuaskan dan sesuai dengan harapan, BKIPM sukses	Tidak ada	2023	1
13	Balai KIPM Balikpapan	13	Mohon selalu menempatkan petugas yang kompeten dalam hal memproses HC Ekspor di kantor pelayanan & tidak hanya mengandalkan 1 orang petugas (Sdr. Mardis)	-	2023	1
14	Balai KIPM Balikpapan	14	Oke	Oke	2023	1
15	Balai KIPM Balikpapan	15	Pelayanan baik	Dipertankan	2023	1
16	Balai KIPM Balikpapan	16	Pelayanan Online maupun offline sudah sangat baik & sesuai		2023	1
17	Balai KIPM Balikpapan	17	Pertahankan hal2 yang sudah baik	Hal2 yang dirasa belum baik agar semakin ditingkatkan agar menjadi baik	2023	1
18	Balai KIPM Balikpapan	18	Pertahankan hal2 yg sudah baik untuk bisa lebih baik lagi.	Untuk Layanan yg mungkin masih dirasa kurang agar bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.	2023	1
19	Balai KIPM Balikpapan	19	prestasi pelayanan yang sudah baik tetap dipertahankan dan mohon update informasi persyaratan export negara mitra tetap di sampaikan jika ada perubahan persyaratan. terima kasih	Tetap Bekerja dengan semangat dan profesional untuk kemajuan dunia perikanan Indonesia khususnya Kalimantan Timur	2023	1
20	Balai KIPM Balikpapan	20	Saat ini kami sangat puas atas pelayanan bpk/ibu	Kalu bisa sertifikat jgn di bawakoot langsung pake sertifikat nya....kadang di bawakoot gk timbul sertifikat nya	2023	1

24°C Sebagian cerah 8:39 AM 1/28/2023

Admin SKM

Tidak aman ok.bkkipm.kkp.go.id/skm/adminweb/master.php?module=lapor&sub=saian&tampilkan=persaran

Menu Admin

05:0

21	Balai KIPM Balikpapan	21	Sangat membantu pelayanan	Tingkat kan pelayanan	2023	1
22	Balai KIPM Balikpapan	22	Sangat puas dgn petugas yang ada	👍👍👍👍👍	2023	1
23	Balai KIPM Balikpapan	23	Sangat solid	Tdk ada yg perlu di kritik	2023	1
24	Balai KIPM Balikpapan	24	selama ini pelayanan ramah, helpful dan selalu quick respon, mohon s'lalu dipertahankan dan ditingkatkan terus.	pelayanan untuk ikan sangat baik,,untuk pelayanan peternakan mohon info nya agai saat saya mendatangkan ayam dan daging sapi lebih lancar	2023	1
25	Balai KIPM Balikpapan	25	Semoga kedepannya bisa lebih ditingkatkan pelayanannya		2023	1
26	Balai KIPM Balikpapan	26	Semoga pelayanannya bisa di tingkatkan lagi		2023	1
27	Balai KIPM Balikpapan	27	Semoga sukses		2023	1
28	Balai KIPM Balikpapan	28	Semoga sukses	Nilai	2023	1
29	Balai KIPM Balikpapan	29	Semoga tetap konsisten dim memberikan pelayanannya	Semoga kedepannya lebih kompeten dan lebih baik lagi	2023	1
30	Balai KIPM Balikpapan	30	Semuanya sudah bagus dan memuaskan,semoga dapat di pertahankan dengan baik BKKIPM Sukses ya 🙏🙏🙏	Tidak ada	2023	1
31	Balai KIPM Balikpapan	31	Sudah baik, terus dipertahankan. Dibuat agenda setiap minimal 3 bulan sekali tatap muka dengar keluhan langsung masyarakat/tp		2023	1
32	Balai KIPM Balikpapan	32	Tetap melayani dengan hati		2023	1
33	Balai KIPM Balikpapan	33	TIDAK ADA	TIDAK ADA	2023	1

24°C Sebagian cerah 8:39 AM 3/28/2023

Admin SKM

Tidak aman ok.bkkipm.kkp.go.id/skm/adminweb/master.php?module=lapor&sub=saian&tampilkan=persaran

Menu Admin

05:0

28	Balai KIPM Balikpapan	28	Semoga sukses	Nilai	2023	1
29	Balai KIPM Balikpapan	29	Semoga tetap konsisten dim memberikan pelayanannya	Semoga kedepannya lebih kompeten dan lebih baik lagi	2023	1
30	Balai KIPM Balikpapan	30	Semuanya sudah bagus dan memuaskan,semoga dapat di pertahankan dengan baik BKKIPM Sukses ya 🙏🙏🙏	Tidak ada	2023	1
31	Balai KIPM Balikpapan	31	Sudah baik, terus dipertahankan. Dibuat agenda setiap minimal 3 bulan sekali tatap muka dengar keluhan langsung masyarakat/tp		2023	1
32	Balai KIPM Balikpapan	32	Tetap melayani dengan hati		2023	1
33	Balai KIPM Balikpapan	33	TIDAK ADA	TIDAK ADA	2023	1
34	Balai KIPM Balikpapan	34	TIDAK ADA	TIDAK ADA	2023	1
35	Balai KIPM Balikpapan	35	TIDAK ADA	TIDAK ADA	2023	1
36	Balai KIPM Balikpapan	36	TIDAK ADA	TIDAK ADA	2023	1
37	Balai KIPM Balikpapan	37	Tingkatan pelayanan		2023	1
38	Balai KIPM Balikpapan	38	Tingkatkanterus pelayanannya	Tdk boleh ada klasifikasi antara petugas dan responden	2023	1
39	Balai KIPM Balikpapan	39	Ttp jga dsn tingkat kan supaya ttp menjadi yg terbaik	----	2023	1

24°C Sebagian cerah 8:40 AM 3/28/2023

Admin SKM

ok.bkkipm.kkp.go.id/skm/adminweb/master.php?module=lapor&sub=umur&stampilkan=penumur

Menu Admin

- Home
- Penghitungan
- List Pertanyaan Survey
- Hasil SKM
- Rekap Responden
- Log Out

Rekap Responden

Rekap Responden / Responden Berdasar Umur

Saran-saran Responden Berdasar Umur Responden Berdasar Pendidikan Responden Berdasar jenis Kelamin

Jumlah Responden berdasar Umur

UPT: --Semua UPT--
 Periode Survei: Triwulan 1 (Januari - Maret)
 Tahun: 2023

Oke

No.	Nama UPT	dibawah 21	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	diasa 60	Tahun	Periode Triwulan
1	Balai KIPM Balikpapan	0	14	9	25	7	3	2023	1

24°C Sebagian cerah 8:40 AM 3/28/2023

Admin SKM

ok.bkkipm.kkp.go.id/skm/adminweb/master.php?module=lapor&sub=pendik&stampilkan=pendidik

Menu Admin

- Home
- Penghitungan
- List Pertanyaan Survey
- Hasil SKM
- Rekap Responden
- Log Out

Rekap Responden

Rekap Responden / Responden Berdasar Pendidikan

Saran-saran Responden Berdasar Umur Responden Berdasar Pendidikan Responden Berdasar jenis Kelamin

Jumlah Responden berdasar Pendidikan

UPT: --Semua UPT--
 Periode Survei: Triwulan 1 (Januari - Maret)
 Tahun: 2023

Oke

No.	Nama UPT	SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3	Tahun	Periode Triwulan
1	Balai KIPM Balikpapan	4	6	30	6	13	0	0	2023	1

24°C Sebagian cerah 8:40 AM 3/28/2023

Admin SKM x +

Tidak aman | ok.bkprn.kkp.go.id/okmu/adminweb/masak.php?module=lapor&sub=kelamin&tempikamu=perkelamin

05:0-

Menu Admin

- Home
- Penghitungan
- List Pertanyaan Survey
- Hasil SKM
- Rekap Responden
- Log Out

Rekap Responden

Rekap Responden > Responden Berdasar Jenis Kelamin

Saran-saran Responden Berdasar Umur Responden Berdasar Pendidikan Responden Berdasar Jenis Kelamin

Jumlah Responden berdasar Jenis Kelamin

UPT: --Semua UPT--
Periode Survei: Triwulan 1 (Januari - Maret)
Tahun: 2023

Oke

No.	Nama UPT	Laki-laki	Perempuan	Tahun	Periode Triwulan
1	Balai KIPM Balikpapan	47	12	2023	1

Windows

Type here to search

24°C Sebagian cerah 8:41 AM 3/28/2023