

# **LAPORAN MONITORING EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI KIPM BALIKPAPAN TRIWULAN 4**



**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 4 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 4 Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Balai KIPM Balikpapan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Balikpapan.

Balikpapan, 29 Desember 2023

Kepala,



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

## DAFTAR ISI

|                                                                            |          |           |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                 | <b>1</b> |           |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                     | <b>2</b> |           |
| <br><b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                                              |          |           |
| 1.1. Latar Belakang .....                                                  | 3        |           |
| 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 4        |           |
| 1.3. Maksud dan Tujuan .....                                               | 5        |           |
| <br><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        |           |
| <br><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       |           |
| <br><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       |           |
| <br><b>BAB V. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....</b>          |          | <b>16</b> |
| <b>BAB VI. KESIMPULAN .....</b>                                            |          | <b>18</b> |
| <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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana 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 4 dilaksanakan dari awal bulan Oktober hingga akhir bulan Desember 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 4 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:

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

Dimana:

X<sup>2</sup>= 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 toleransi kesalahan (0.05)

Tabel 1. 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        | 100000       | 384        |

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.

### III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data per Desember 2023, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 93 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         | 81     | 87%        |
|    |               | Perempuan         | 12     | 13%        |
| 2  | Usia          | <25               | 7      | 8%         |
|    |               | 25-45             | 42     | 45%        |
|    |               | 46-60             | 43     | 46%        |
|    |               | >60               | 1      | 1%         |
| 3  | Pendidikan    | SD                | 5      | 5%         |
|    |               | SMP               | 1      | 1%         |
|    |               | SMA               | 59     | 64%        |
|    |               | D3                | 3      | 3%         |
|    |               | S1                | 25     | 27%        |
| 4  | Pekerjaan     | Pelaku Usaha KKP  | 37     | 40%        |
|    |               | Pelajar           | 1      | 1%         |
|    |               | Swasta            | 31     | 33%        |
|    |               | Wirausaha         | 24     | 26%        |
| 5  | Jenis Layanan | Penerbitan SKLL   | 5      | 6%         |
|    |               | Jasa Pengujian    | 1      | 1%         |
|    |               | Penjaminan IKI    | 28     | 30%        |
|    |               | Penjaminan Ekspor | 14     | 15%        |
|    |               | Penjaminan Domas  | 3      | 3%         |
|    |               | Penjaminan Dokel  | 39     | 42%        |
|    |               | Penjaminan HACCP  | 3      | 3%         |

### 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

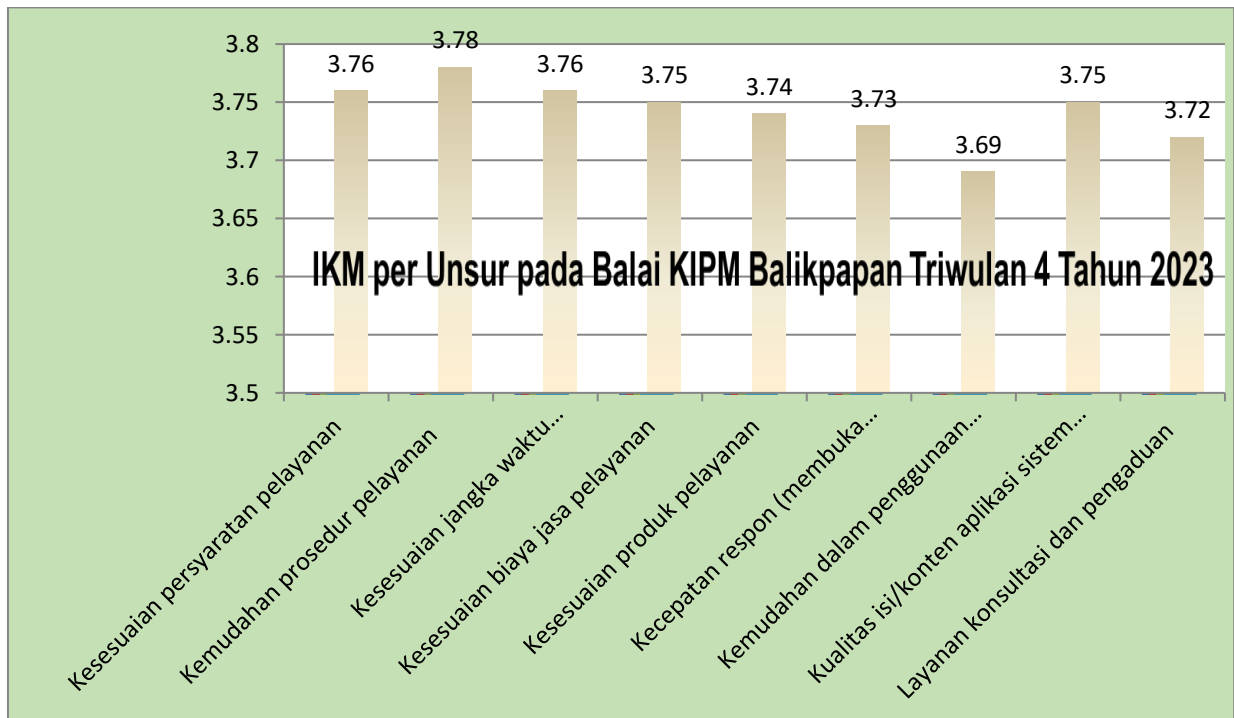
| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (X) | Kinerja Unit Pelayanan (Y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996       | 25,00 – 64,99                 | 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                                                                             | 3.76        |
| 2           | Kemudahan prosedur pelayanan                                                                                 | 3.78        |
| 3           | Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan                                                               | 3.76        |
| 4           | Kesesuaian biaya jasa pelayanan                                                                              | 3.75        |
| 5           | Kesesuaian produk pelayanan                                                                                  | 3.74        |
| 6           | Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan | 3.73        |
| 7           | Kemudahan dalam penggunaan fitur aplikasi sistem layanan                                                     | 3.69        |
| 8           | Kualitas isi/konten aplikasi sistem layanan                                                                  | 3.75        |
| 9           | Layanan konsultasi dan pengaduan                                                                             | 3.72        |
| Rata – rata |                                                                                                              | <b>3.74</b> |

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM): 93.61** 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 3.74 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 kemudahan dalam penggunaan fitur aplikasi system layanan (rata-rata 3.67). 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 **93.61** 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 kemudahan dalam penggunaan fitur aplikasi system layanan sehingga Balai KIPM Balikpapan pada unit pelayanan publik berusaha untuk lebih memenuhi janji layanan terutama pada kemudahan dalam penggunaan fitur aplikasi system layanan yang diterapkan di Balai KIPM Balikpapan. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Adapun unsur pelayanan yang paling rendah yaitu *kemudahan dalam penggunaan fitur aplikasi system layanan di Balai KIPM Balikpapan*, untuk mengatasi hal tersebut maka Balai KIPM Balikpapan melakukan langkah identifikasi masalah terlebih dahulu yaitu;

- Adanya kendala yang sering terjadi pada PPK Online pada triwulan ini dikarenakan adanya migrasi server dari Pusdatin KKP ke Sentul (hal ini terjadi sebagai salah satu dampak perubahan organisasi), dan terkait dengan perbaikan yang telah dilakukan adalah memberikan sosialisasi

terkait alamat link yang terbaru yang disampaikan dalam whatsapp group pegawai dan whatsapp grup pengguna layanan.

- Selain adanya migrasi server, kendala yang lainnya adalah perubahan weblink PPK Online dari KKP ke Barantin sehingga menjadi hambatan dalam proses permohonan, akan tetapi hal ini pun telah dilakukan proses perbaikannya dengan memberikan sosialisasi kepada seluruh pengguna layanan melalui whatsapp grup (hal ini pun terjadi sebagai salah satu dampak adanya perubahan organisasi).

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:

- Pengajuan ppk online sering lambat
- Akan lebih baik dan praktis apabila menggunakan ukuran/size gram daripada menggunakan centimeter

#### **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:

- Melakukan sosialisasi kepada seluruh pengguna layanan tentang adanya migrasi server
- Memberikan alamat link terbaru bagi para pengguna layanan
- Melakukan koordinasi dengan pihak Komisi 2 DPRD Propinsi Kaltim pada saat kunjungan kerja ke kantor Balai KIPM Balikpapan, disampaikan bahwa telah ada revisi mengenai peraturan tentang ukuran Kepiting Bakau yang akan dilalulintaskan

- Melakukan sosialisasi secara personal saat melakukan kegiatan monitoring CKIB ke pengguna layanan yang melakukan pengiriman Kepiting bakau.

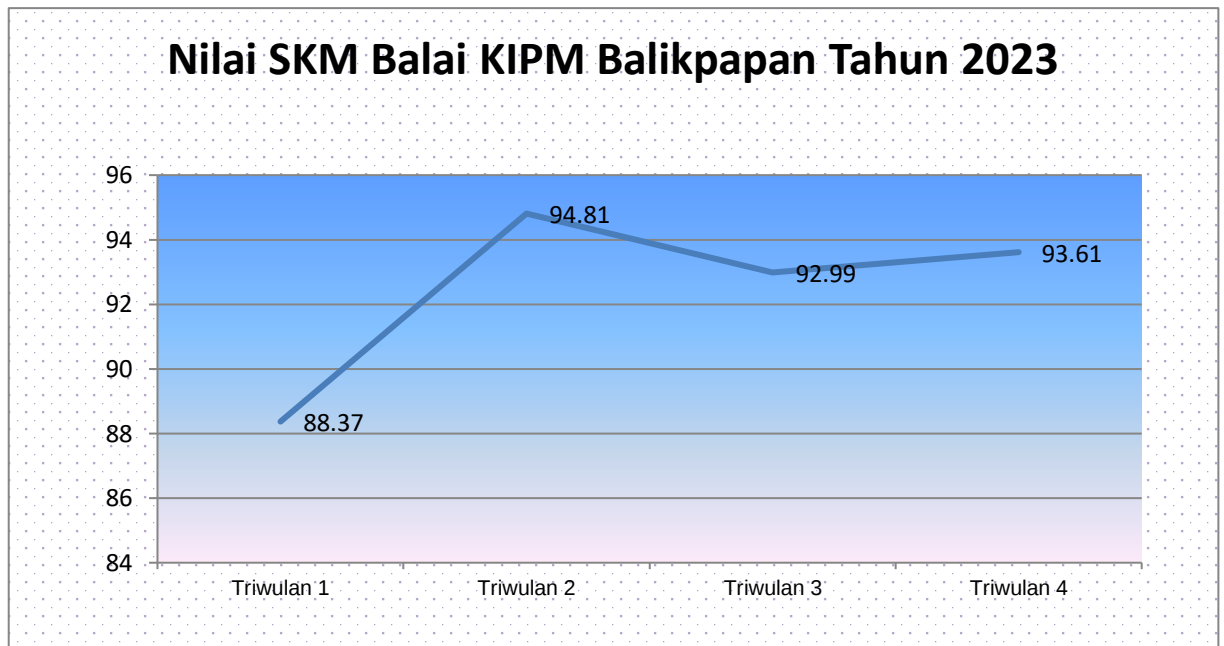
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 3 bulan) dan jangka panjang (lebih dari 6 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

**Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

| No | Prioritas Unsur                                          | Program/Kegiatan                                                                                 | Waktu |      |      |      | Penanggung Jawab                                |
|----|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|-------------------------------------------------|
|    |                                                          |                                                                                                  | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                                                 |
| 1  | Kemudahan dalam penggunaan fitur aplikasi system layanan | Koordinasi dengan <i>Sisterkaroline Fast</i>                                                     | √     |      |      |      | Penanggungjawab sisterkaroline BKIPM Balikpapan |
|    |                                                          | Sosialisasi alamat link terbaru tentang PPK Online kepada pengguna layanan melalui whatsapp grup | √     |      |      |      | Penanggungjawab sisterkaroline BKIPM Balikpapan |
| 2  | 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 peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan 3 ke triwulan 4 tahun 2023 pada Balai KIPM Balikpapan.

## V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

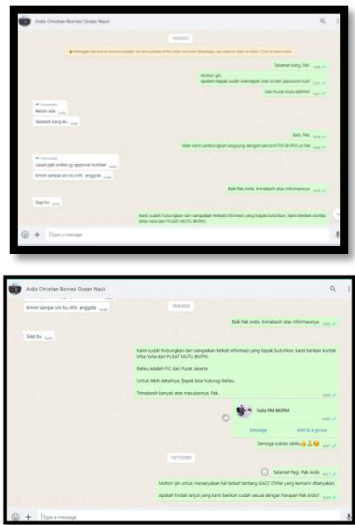
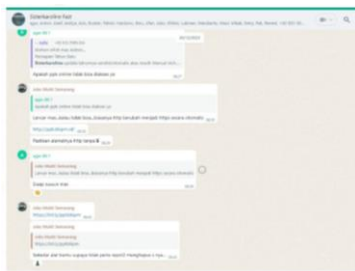
**Tabel 6. Ringkasan hasil SKM Triwulan 3 Tahun 2023**

| 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> |

**Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan 3 Tahun 2023**

| 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   |

**Tabel 8. Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM  
Triwulan 3 Tahun 2023**

| No | Rencana Tindak Lanjut         | Deskripsi Tindak Lanjut<br>(Mohon Dijabarkan)                                                                                | Dokumentasi Kegiatan                                                                 | Tantangan/Hambatan                                          |
|----|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | Informasi tentang GACC        | Melakukan koordinasi dengan pengguna layanan personil secara                                                                 |    | Terkait GACC adalah wewenang Otoritas Pemerintah China 100% |
| 2  | Informasi tentang Rumput Laut | Melakukan konfirmasi secara personil melalui telephone seluler dengan pengguna layanan yang melakukan pengiriman Rumput Laut |   | Berkomunikasi secara virtual                                |
| 3  | Sistem Error PPK Online       | Koordinasi dengan Sisterkaroline Fast                                                                                        |  |                                                             |



## 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 **93.61** 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 4 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 adalah kemudahan dalam penggunaan fitur aplikasi system layanan perlu di tingkatkan kemudahan dalam penggunaannya 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**

| Unsur / Pertanyaan |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| id survei          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 45228              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45224              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45212              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 45210              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45207              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45206              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45205              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45204              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45202              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45201              | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 45200              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43620              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 42619              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42208              | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42198              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42175              | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 41864              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41849              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 41810              | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 41803              | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41802              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41798              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41797              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41791              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41425              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41389              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40880              | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 40712              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40704              | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 40601              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 40471              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40423              | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40416              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

|       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 40413 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40409 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40325 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40301 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40297 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40294 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40292 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40291 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40290 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 40286 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 40281 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 40278 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40277 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40264 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40261 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40257 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40256 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40255 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 40248 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40246 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 40245 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40244 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40243 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 40241 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40240 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40239 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40238 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39750 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39698 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39031 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39027 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39026 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39025 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39020 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39003 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39000 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 38998 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38996 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 38987 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 34916 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34492 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34486 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31182 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30839 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30825 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30338 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30017 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29958 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 29955 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29872 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29655 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 29654 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 29653 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29536 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 29458 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29457 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29448 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29447 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29445 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| No.                | Jenis Layanan                                                                                                                                                                               | Jumlah Responden | U1          | U2          | U3          | U4          | U5          | U6          | U7          | U8          | U9          |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1                  | Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air                                                                                         | 1                | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        |
| 2                  | Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (SKLL) ikan dan produk perikanan (Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products)                                              | 5                | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 3.80        |
| 3                  | Penjaminan Kelayakan Instalasi Karantina Ikan (IKI) Milik Pemerintah dan Pihak Lain                                                                                                         | 28               | 3.71        | 3.82        | 3.71        | 3.64        | 3.71        | 3.75        | 3.71        | 3.64        | 3.71        |
| 4                  | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Certificate for Fish and Fishery Products) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor) | 14               | 3.64        | 3.57        | 3.64        | 3.50        | 3.57        | 3.50        | 3.36        | 3.64        | 3.43        |
| 5                  | 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)             | 3                | 3.67        | 3.33        | 3.67        | 3.33        | 3.67        | 3.33        | 3.33        | 3.33        | 3.33        |
| 6                  | 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)          | 39               | 3.79        | 3.82        | 3.79        | 3.90        | 3.77        | 3.79        | 3.77        | 3.85        | 3.82        |
| 7                  | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)                                                                                | 3                | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 4.00        | 3.67        | 3.67        | 4.00        | 4.00        |
| <b>Rerata</b>      |                                                                                                                                                                                             |                  | <b>3.76</b> | <b>3.78</b> | <b>3.76</b> | <b>3.75</b> | <b>3.74</b> | <b>3.73</b> | <b>3.69</b> | <b>3.75</b> | <b>3.72</b> |
| <b>Grand Total</b> |                                                                                                                                                                                             | <b>93</b>        |             |             |             |             |             |             |             |             |             |

| No. | Kritik dan Saran                                                                                                   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Tidak ada saran                                                                                                    |
| 2   | Tetap konsisten berkompeten                                                                                        |
| 3   | Semoga tetap istiqomah dan tetap menjalankan peraturan sesuai dgn prosedur pemerintah.. Dan hindari menerima suap. |
| 4   | di tingkatkan lagi pelayanannya .                                                                                  |
| 5   | Semoga lebih baik                                                                                                  |
| 6   | Terus tingkatkan pelayanan                                                                                         |
| 7   | Tingkatkan pelayananya lebih baik lagi                                                                             |
| 8   | Pelayanannya lebih di tingkatkan lagi.                                                                             |
| 9   | Makin baik lagi                                                                                                    |
| 10  | Terus tingkatkan kinerja dan kualitas konten                                                                       |
| 11  | Kinerja selalu baik                                                                                                |
| 12  | baik dan tepat                                                                                                     |
| 13  | Sangat memuaskan sampai detail ...overall sangat rekomended pelayannya                                             |
| 14  | Pelayanan nya sangat-sangat baik                                                                                   |
| 15  | Terus meningkatkan mutu pelayanan                                                                                  |
| 16  | Pelayanan sangat-sangat baik                                                                                       |
| 17  | Semoga KKP selalu memberikan pelayanan yang terbaik                                                                |
| 18  | sangat informatif dan berintegritas                                                                                |
| 19  | Sudah sangat baik                                                                                                  |
| 20  | Sangat puas mantap jiwa                                                                                            |
| 21  | Ditingkatkan pelayanannya di tahun depan terimakasih                                                               |
| 22  | Terima kasih banyak atas dukungannya buat UPI kami, Maju terus Karantina BPN.                                      |
| 23  | Terima kasih atas dukungannya buat kami. Maju terus Balai Karantina BPN                                            |
| 24  | Petugas melayani dengan baik, semoga kedepannya bisa di tingkatkan lagi                                            |
| 25  | Tidak ada saran                                                                                                    |
| 26  | Semangat dan terus bekerja dgn penuh tanggung jawab                                                                |
| 27  | pertahankan yang sudah baik                                                                                        |
| 28  | ---                                                                                                                |
| 29  | ---                                                                                                                |
| 30  | Pengajuan ppk online sering lambat                                                                                 |
| 31  | Terimakasih atas pelayanannya                                                                                      |
| 32  | Tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah berjalan                                                        |
| 33  | Pertahankan dan tingkatkan terus kinerjanya.                                                                       |
| 34  | Pelayanan sangat memuaskan dan mudah                                                                               |
| 35  | Semangat dan selalu senantiasa memberikan pelayanan yang memuaskan.                                                |
| 36  | "Pelayanan Publik adalah wajah konkret dari kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat sehari hari"               |
| 37  | SEMUA SUDAH BAIK                                                                                                   |
| 38  | Jangan pernah berhenti tingkatkan kinerja dan pangkas birokrasi yang menghambat                                    |
| 39  | SANGAT BAIK PROGRAM INI                                                                                            |
| 40  | DI TINGKATKAN KEMBALI                                                                                              |
| 41  | SANGAT MEMUDAHKAN PELAKU USAHA                                                                                     |
| 42  | SEMUA SANGAT BAIK                                                                                                  |
| 43  | SESUAI DENGAN PROSEDUR                                                                                             |

|    |                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44 | SEMUA SUDAH SESUAI                                                                                                                                                                                          |
| 45 | Layanan sangat baik                                                                                                                                                                                         |
| 46 | Sudah sangat bagus                                                                                                                                                                                          |
| 47 | Sangat memuaskan dan mudah                                                                                                                                                                                  |
| 48 | Semoga balai kimp Balikpapan semakin maju                                                                                                                                                                   |
| 49 | Semoga makin jaya dan sukses                                                                                                                                                                                |
| 50 | Tingkatkan pelayanan menjadi lebih baik                                                                                                                                                                     |
| 51 | Terima kasih sudah memberikan support dan pelayanan yang terbaik buat kami .                                                                                                                                |
| 52 | Sukses selalu KKP                                                                                                                                                                                           |
| 53 | Pelayanan sudah sangat baik dan memuaskan                                                                                                                                                                   |
| 54 | SANGAT BAIK DAN TERUS TINGKATKAN                                                                                                                                                                            |
| 55 | Pelayanan sudah sangat bagus                                                                                                                                                                                |
| 56 | Pelayanan bkipm mantap                                                                                                                                                                                      |
| 57 | Pelayananya bersih dan rapih                                                                                                                                                                                |
| 58 | Pelayanan baik dan cepat                                                                                                                                                                                    |
| 59 | Pelayanannya Lebih ditingkat lagi                                                                                                                                                                           |
| 60 | Pelayanan bkipm mantaps                                                                                                                                                                                     |
| 61 | BKIPM BALIKPAPAN MANTAP                                                                                                                                                                                     |
| 62 | Sudah sangat baik, dipertahankan                                                                                                                                                                            |
| 63 | Semoga tetap bekerja dgn baik sesuai prosedur dan tetap istiqomah di jalan ALLAH dan semoga ALLAH SUBHANAHU WATA'ALA menjaga kita semua dari hal yang buruk,Aamiin,Aamiin Yaa ALLAH Yaa Robbal Aalamiin.... |
| 64 | Semoga kedepannya lebih baik lagi                                                                                                                                                                           |
| 65 | Akan lebih baik dan praktis apabila menggunakan ukuran/size gram daripada menggunakan centimeter.                                                                                                           |
| 66 | Akan lebih baik dan praktis apabila menggunakan ukuran/size gram daripada menggunakan centimeter.                                                                                                           |
| 67 | Tingkatkan terus layananya                                                                                                                                                                                  |
| 68 | Pelayanan lebih ditingkatkan lagi.                                                                                                                                                                          |
| 69 | Sudah bagus terus dipertahankan                                                                                                                                                                             |
| 70 | Pelayanan yang baik                                                                                                                                                                                         |
| 71 | Terus ditingkatkan pelayanannya                                                                                                                                                                             |
| 72 | terimakasih atas pelayanan nya,semoga terus ditingkatkan                                                                                                                                                    |
| 73 | Tingkatkan terus kerjanya                                                                                                                                                                                   |
| 74 | Semoga tambah baik lagi                                                                                                                                                                                     |
| 75 | Sudah cukup baik                                                                                                                                                                                            |
| 76 | Pertahankan yang sudah baik dan Perbaiki jika ada hal yang dirasa masih kurang.                                                                                                                             |
| 77 | Sangat baik sekali                                                                                                                                                                                          |
| 78 | ngak ada saran krn sudah baik                                                                                                                                                                               |
| 79 | Pelayanan yang ramah                                                                                                                                                                                        |
| 80 | Makin baik lagi                                                                                                                                                                                             |
| 81 | Selalu membantu apa yang kami harapkan                                                                                                                                                                      |
| 82 | terimakasih atas arahan yang diberikan kepada kami                                                                                                                                                          |
| 83 | Maju Terus BKIPM                                                                                                                                                                                            |
| 84 | Bkipm Balikpapan mantap                                                                                                                                                                                     |
| 85 | semoga makin jaya                                                                                                                                                                                           |
| 86 | Semoga bisa lebih baik lagi                                                                                                                                                                                 |

|    |                                     |
|----|-------------------------------------|
| 87 | Sangat bagus mantap                 |
| 88 | Sangat baik dan sopan               |
| 89 | Semoga kipm Balikpapan semakin maju |
| 90 | mohon di tingkat kan kembali        |
| 91 | Selalu kena sorotan                 |
| 92 | Tingkakan terus pelayananya         |
| 93 | pelayanan lebih ditingkatkan lagi   |

### 3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM

