

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



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Hasil Pengolahan Data SKM.....	15
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) di Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Balai Besar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/20> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kecepatan respon dari aplikasi** : Kecepatan respon dari aplikasi adalah kecepatan dari aplikasi layanan dalam membuka halaman, konten, pencarian informasi, mengunduh atau mengunggah file.
7. **Kemudahan dari aplikasi** : Kemudahan dari aplikasi adalah kemudahan dalam penggunaan fitur dari aplikasi layanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I dalam kurun waktu triwulan III tahun 2025 adalah sebanyak 125 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan dengan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel 1. Tabel Sampel Krejcie dan Morgan

TABEL SAMPEL KREJCIE DAN MORGAN

By : <http://teorionline.wordpress.com/>

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

Source : Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta : Salemba Empat, p. 159

Untuk jumlah populasi sebanyak 125 orang, maka penentuan jumlah sampelnya dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P(1-P)}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot (1-P)} \quad (2.1)$$

$$S = \frac{3.841 \cdot 125 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.0025 \cdot 124) + (3.841 \cdot 0.5 \cdot 0.5)}$$

$$S = 95,83 \sim 96$$

, dimana: S = jumlah sampel

λ^2 = Nilai Chi Square tabel = 3,841, dimana df = taraf kesalahan
bisa 1% dan $\alpha = 5\%$ atau 0,05

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

N = Jumlah populasi

d = Tingkat toleransi kesalahan = 0,05

Berdasarkan rumus Tabel Krejcie and Morgan , jumlah minimum sampel responden SKM yang harus dikumpulkan dalam periode triwulan III tahun 2025 adalah 96 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 159 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	73	45,91%
		Perempuan	86	54,09%
2	Usia	<25	13	20,67%
		25-45	112	70,44%
		46-60	33	20,75%
		>60	1	0,63%
3	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	17	10,69%
		D3	40	25,16%
		S1	100	62,89%
		S2	2	1,26%
		S3	0	0
4	Pekerjaan	ASN	0	0
		TNI/POLRI	0	0
		Pelaku Usaha KKP	9	5,66%
		Pegawai Swasta	146	91,82%
		Wirausaha Non KKP	4	2,52%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0

5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	53	33,33%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	25	15,72%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	81	50,94%

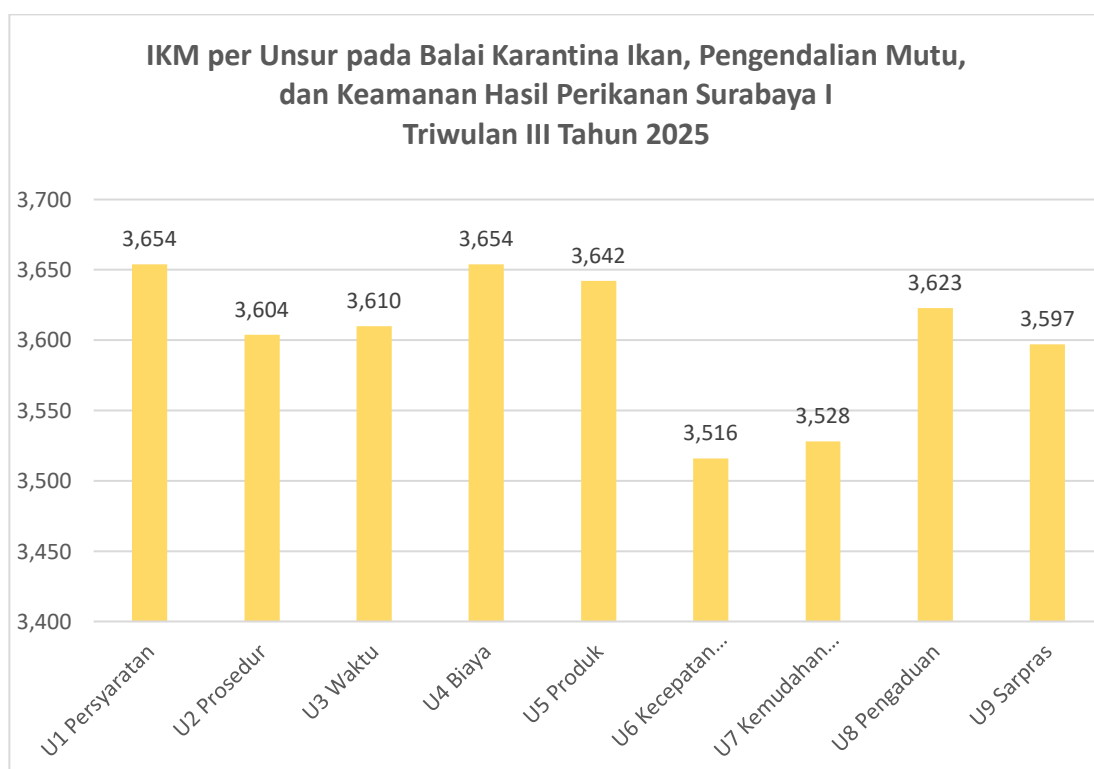
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,654	3,604	3,610	3,654	3,642	3,516	3,528	3,623	3,597
Kategori	A	A	A	A	A	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	90,04 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah **Kecepatan respon dari aplikasi (U6)** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,516, **Kemudahan dari aplikasi (U7)** mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,528. Sedangkan **Sarana – Prasarana Layanan (U9)** mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3,597.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,654. Selanjutnya Persyaratan Layanan mendapatkan nilai 3,654 dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai yaitu 3,642.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “untuk aplikasi dan layanan sudah sesuai dan mudah untuk di jalankan akan tetapi respon untuk verifikasi atau proses masih kurang karena terkadang kita juga butuh waktu untuk memproses dokumen2 lainnya. terima kasih”
- “Kedepannya lebih sabar dan telaten dengan kita ya buu.. Terimakasih sudah cepat respon ketika kita urgent”
- “Inovasi-inovasi yang lebih meringankan dan memudahkan pengguna”
- “Untuk website seperti SIAP MUTU atau BKIPM sejenisnya, bisa dimerger jadi 1 dan tidak bercabang”
- “bisa lebih improve lagi dalam memberikan layan publik yang lebih prima”
- “Masukan untuk draft analisa, kalau bisa dikirim by email agar kita bisa mengecek penulisan sebelum di cetak”
- “Mohon untuk dievaluasi kembali perihal harga pengujian yang ditawarkan agar dapat bersaing dengan lab sejenis”
- “terima kasih atas kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan untuk uji laboratorium sangat memuaskan”

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

- Kecepatan respon dari aplikasi perlu ditingkatkan lagi melalui pemanfaatan teknologi baru dibidang IT yang dapat mendukung dan mempercepat kinerja aplikasi Siap Mutu.
- Kemudahan dari aplikasi perlu ditingkatkan lagi melalui pengembangan aplikasi SiapMutu secara berkala.
- Sarana dan Prasarana Layanan akan diupayakan kegiatan perawatan, perbaikan dan/atau pembaharuan agar dapat menunjang kinerja pelayanan serta memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

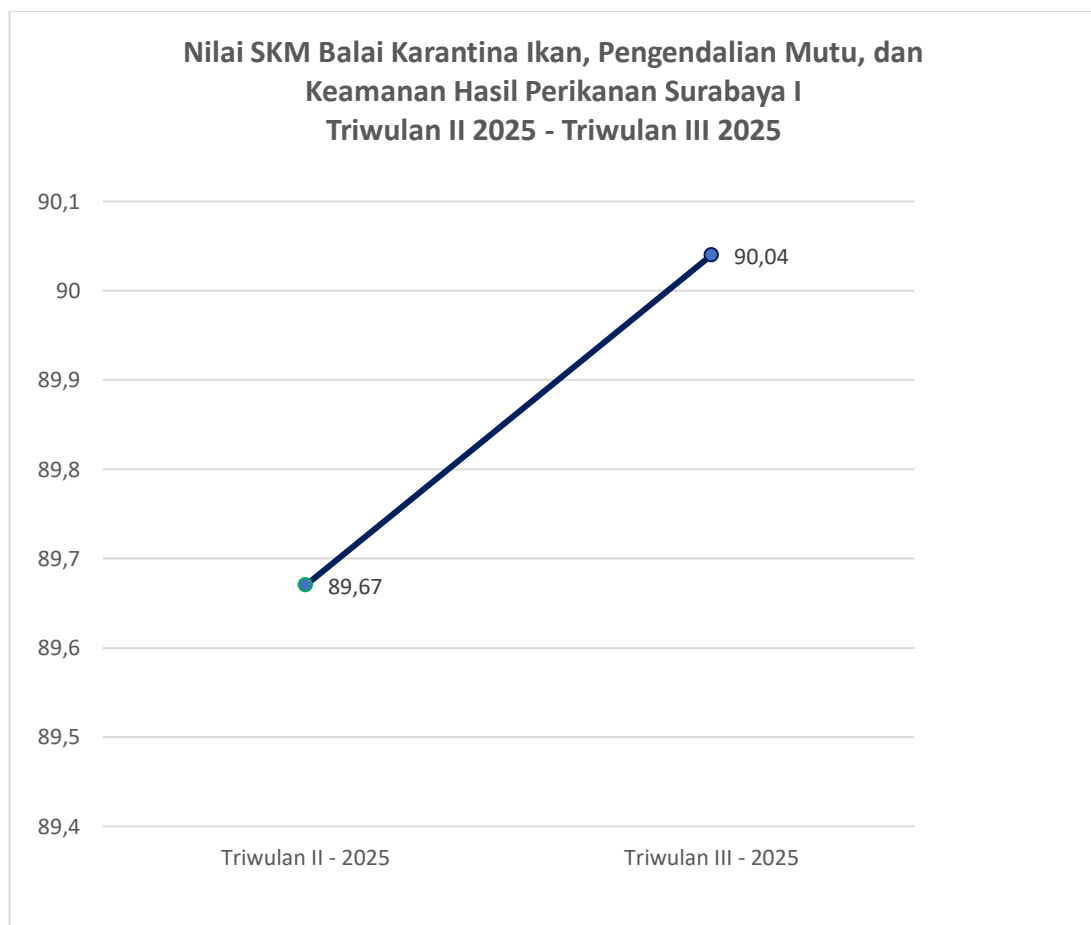
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2025)			Penanggung Jawab
			Okt	Nov	Des	
1	Kecepatan respon dari aplikasi	- <i>Refreshment</i> bagi petugas pelayanan publik BPPMHKP Surabaya I guna <i>upgrading</i> pelayanan prima kepada pengguna layanan		√		Seluruh Katimja dan Tim Pelayanan Publik
2	Kemudahan dari aplikasi	- Sosialisasi pemutakhiran aplikasi layanan sertifikasi di BPPMHKP Surabaya I kepada pengguna layanan		√		Seluruh Katimja, Tim IT dan Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana Layanan	- Pemenuhan sarpras pelayanan publik khususnya area ramah anak - Pembaharuan informasi-informasi layanan BPPMHKP Surabaya I secara elektronik	√			Seluruh Katimja, Tim Pelayanan Publik, Tim IT dan Tim Kehumasan

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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 1. Tren Nilai SKM Balai KIPM Surabaya I TW. II 2025 – TW. III 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan nilai indeks kepuasan masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan II - 2025 hingga triwulan III - 2025 pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan III mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,04. Nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I menunjukkan peningkatan indeks kepuasan masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan II - 2025 hingga triwulan III - 2025.
- 3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan respon dari aplikasi, Kemudahan dari aplikasi dan Sarana – Prasarana Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/Tarif Layanan, Persyaratan Layanan dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

Sidoarjo, 3 Oktober 2025

Plt. Kepala Balai Karantina Ikan,
Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil
Perikanan Surabaya I



Didik Srinoto

NIP. 196906161989031004

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Surabaya I

Data Layanan

Per Layanan Layanan hasil uji mutu produk pertanian
 Sertifikat Cara Dulu Doyan Yang Baik (CDB)
 Sertifikat Cara Ortomutu Otak Ikan Yang Baik (CDOB)
 Sertifikat Cara Pembinaan Ikan Yang Baik (CPIB)
 Sertifikat Cara Pembinaan Otak Ikan Yang Baik (CPOIB)
 Sertifikat Cara Pembinaan Pelan Ikan Yang Baik (CPIB)
 Sertifikat Cara Peranginan Ikan Yang Baik (CPIB)
 Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)
 Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKP)
 Sertifikat Pemetaan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMNT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)

Data Responden

Waktu Survey: 15 Sep 2023 11:41

Nama:

Jenis Usaha Perikanan
 Restoran

Jenis Kelamin/Gender Pria/Laki-laki
 Wanita/Perempuan

Usia < 25 Tahun
 25 s.d 45 Tahun
 46 s.d 60 Tahun
 > 60 Tahun

Pendidikan SD
 SMP
 SMA
 D3
 S1
 S2
 S3

Pekerjaan ASN
 TNVPOLR
 Petani/Usaha RKP
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta/Non RKP
 Petapa / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diformulasikan?
 Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dipelajari untuk mendapatkan layanan?
 Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang mudah
 Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diformulasikan?
 Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diformulasikan?
 Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kebiasaan perilaku** pelayanan online yang ada pada aplikasi dengan pelayanan yang diberikan?
 Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/lunggah) dan **efikasi** sistem pelayanan yang diberikan?
 Sangat Cepat
 Cepat
 Kurang cepat
 Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
 Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang mudah
 Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan/lanjut)?
 Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **keefektifan** alat/bantuan dari aplikasi sistem layanan?
 Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (lengkap, komprehensif dan memuaskan)?

Sangat Baik
 Baik
 Cukup
 Kurang Baik
 Sangat Kurang

Kode dan Saran: *1 Huruf dan minimal 5 kata

Selamat Pagi

*Tindakan ini akan menjadi acuan perbaikan **selanjutnya**.

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

KODE	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan	91,35	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	90,09	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	90,25	A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	91,35	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,04	A	Sangat Baik
U6	Kecepatan respon dari aplikasi	87,89	B	Baik
U7	Kemudahan dari aplikasi	88,21	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,57	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	89,94	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





4. Surat Tugas Tim Pengelola SKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2025



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI KARANTINA IKAN PENGENDALIAN MUTU
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA I

JALAN RAYA BANDARA IR.H.JUANDA NOMOR 23 SIDOARJO, 61254 JAWA TIMUR
TELEPON (031) 8688099/8688118 , FAKSIMILE (031) 8678471
LAMAN www.kkp.go.id SURAT ELEKTRONIK bkipsurabaya1@kkp.go.id

SURAT TUGAS
NOMOR B. 57/BKIPM.SBY.I/KP.440/I/2025

Menimbang : bahwa dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Penerapan *Rewards/Punishment* Bagi Petugas Pelayanan Publik (*Rewards*) di lingkup Balai KIPM Surabaya I, maka perlu menugaskan pegawai dalam Surat Tugas ini untuk menjadi Pengarah, Penanggungjawab, Ketua dan/atau Anggota Tim SKM dan *Rewards* di lingkup Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I;

Dasar : 1. Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Keputusan Kepala BKIPM Nomor 57/KEP-BKIPM/2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian *Rewards/Punishment* Pada Unit Pelayanan Publik BKIPM;
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 92/PERMENKP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan.

Memberi Tugas :

Kepada : TERLAMPIR

Untuk : 1. menjadi Pengarah, Penanggungjawab, Ketua dan/atau Anggota sesuai susunan keanggotaan Tim SKM dan *Rewards* sebagaimana tercantum dalam Lampiran I;
2. melaksanakan kegiatan SKM dan *Rewards* di BPPMHKP Surabaya I selama tahun 2025;
3. menyampaikan laporan hasil pelaksanaan;

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab.

Sidoarjo, 6 Januari 2025
Kepala BPPMHKP Surabaya I,



Suprayogi

Lampiran I Surat Tugas

Nomor : B.57/BKIPM.SBY.I/KP.440/I/2025

Tanggal : 6 Januari 2025

**SUSUNAN TIM SKM DAN REWARDS
LINGKUP BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN SURABAYA I
TAHUN 2025**

No	Nama	Kedudukan dalam Tim	Uraian Tugas
1	Didik Srinoto, S.Pi., M.P. NIP. 196906161989031004	Pengarah / Penanggung jawab	Memberikan arahan dan bimbingan kepada pelaksana dalam perumusan kebijakan dan pengambilan langkah-langkah strategis bagi pelaksanaan SKM dan <i>Rewards</i>
2	Puji Sugeng Ariadi, S.Pi., M.Ling. NIP. 198307122005021001	Ketua	Mengendalikan terlaksananya kegiatan SKM dan <i>Rewards</i> agar berjalan sesuai ketentuan
3	Iin Widya Astuti, S.Si. NIP. 197903132009012002	Sekretaris / Anggota	1. Merekapitulasi data hasil SKM dan <i>Rewards</i> 2. Menyusun konsep Laporan Hasil Pelaksanaan SKM dan <i>Rewards</i> 3. Menyusun konsep Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM dan <i>Rewards</i>
4	Rachmat Noer Soelistyoadi, S.Pi., M.P. NIP. 197803172005021001	Anggota	1. Menganalisa konsep Lapoan Hasil Pelaksanaan SKM dan <i>Rewards</i> 2. Merumuskan Tindak Lanjut Hasil SKM dan <i>Rewards</i>
5	Eny Susilowati, S.Si., M.Ling NIP. 198007212008012026		
6	Suswanto, S.Pi, M.H NIP. 19730607 200604 1 014	Anggota	1. Menyampaikan Kuisisioner SKM dan <i>Rewards</i> kepada UPI pengguna layanan SMKHP 2. Memastikan UPI telah mengisi Kuisisioner SKM dan <i>Rewards</i> dengan baik dan benar
7	Kristina Natalia, S.Pi, M.Biotek NIP. 19830413 200502 2 001		
8	Reddy Dwi Pradipta Wardhana, S.Pi NIP. 19861106 201001 1 010		
9	Farid Mangku Alam, S.Pi NIP. 19811127 201101 1 009		
10	Susanto Adi Saputro, A.Md NIP. 19870111 200901 1 001		
11	Medya Putra, S. Pi NIP. 19780529 200312 1 002		
12	Ayuda Dyah Nurekawati, S.Pi, M.Si NIP. 19770821 200212 2 002		
13	Ahmad Arum, S.St.Pi NIP. 19850402 201012 1 003		
14	Budhi Prihanta, S.Pi NIP. 19710426 200003 1 006		
15	Wahyu Jatmiko Purwono, A.Md NIP. 19780603 200312 1 001		
16	Galih Bayu Widya Laksana, A.Md NIP. 19820927 200502 1 002		

17	Oktarina Surfianti, S.Pi, M.Si NIP. 19771019 200312 2 004	Anggota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan Kuisisioner SKM dan <i>Rewards</i> kepada UPI pengguna layanan Uji Laboratorium 2. Memastikan UPI telah mengisi Kuisisioner SKM dan <i>Rewards</i> dengan baik dan benar
18	Ririn Rizqiyah, A.Md, S.Pi NIP. 19780728 200312 2 005		
19	Rosmawati Rahayu, A.Md.Pi NIP. 19791015 200312 2 011		
20	Yustina Novianti, A.Md NIP. 19800415 200502 2 001		
21	Rachmad Hidayat, S.Si. NIP. 19851225 201012 1 002		
22	Eka Anis Rhofita, S.Kom NIP. 19831214 200901 2 003	Anggota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desain <i>Flyer</i> hasil SKM dan <i>Rewards</i> 2. Mempublikasikan hasil SKM dan <i>Rewards</i> pada website dan sosmed BKIPM Surabaya I

Sidoarjo, 6 Januari 2025
Kepala BPPMHKP Surabaya I,



Suprayogi