

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN SURABAYA I
TRIWULAN IV 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	Oktober 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 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 III tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I dalam kurun waktu triwulan IV 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

χ^2 = Nilai Chi Square tabel = 3,841, dimana df = taraf kesalahan
bisa 1% dan α = 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 IV 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 117 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	55	47%
		Perempuan	62	53%
2	Usia	<25	11	9,4%
		25-45	81	69,2%
		46-60	23	19,66%
		>60	2	1,7%
3	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	15	12,82%
		D3	31	26,49%
		S1	70	59,83%
		S2	1	0,85%
		S3	0	0
4	Pekerjaan	ASN	0	0
		TNI/POLRI	0	0
		Pelaku Usaha KKP	13	11,11%
		Pegawai Swasta	102	87,18%
		Wirausaha Non KKP	2	1,7%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0

5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	35	29,91%
		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	6	5,13%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	76	64,96%

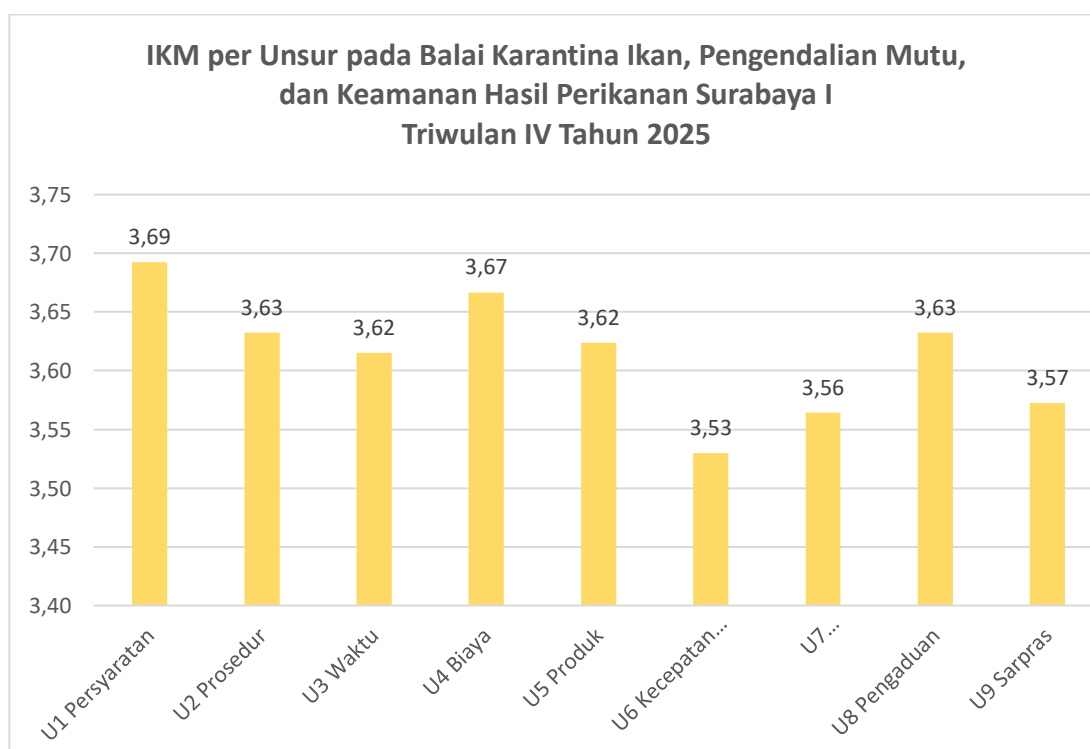
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 2. Detail Indeks SKM per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,69	3,63	3,62	3,67	3,62	3,53	3,56	3,63	3,57
Kategori	A	A	A	A	A	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,61 (90,29 atau A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Indeks SKM Periode Triwulan IV-2025 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 3,53, **Kemudahan dari aplikasi (U7)** mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,56. Sedangkan **Sarana – Prasarana Layanan (U9)** mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3,57.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu “Persyaratan Layanan” mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,69. Selanjutnya “Biaya/Tarif Layanan” mendapatkan nilai 3,67 dan “Sistem, mekanisme dan prosedur” mendapatkan nilai yaitu 3,63.

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 :

- Lebih giat lagi...jika ada pekerjaan upi belum selesai tolong di peringati kembali
- Lebih responsif dalam memberi solusi
- Mungkin bisa lebih ditingkatkan respon dari petugas terkait siap mutu
- Semoga lebih di tingkatkan lagi dalam segi pelayanan dokumen export
- LHU terbit terlalu lama
- Untuk waktu dan tempat pelaksanaan audit bisa dipercepat atau disesuaikan lagi
- Sudah terbaik, saya harap akan selalu ada inovasi-inovasi terbaru guna mempermudah pelayanan
- Pelayanan sudah baik, harapannya supaya lebih responsif lagi
- Kesesuaian jangka waktu penyelesaian mungkin bisa lebih cepat.
- Mohon untuk aplikasi sistem agar lebih di tingkatkan agar tidak terjadi lambat terimakasih
- Bisa ditingkatkan lagi ui/ux pada web dan masih ada bug

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 (2026)			Penanggung Jawab
			JAN	FEB	MAR	
1	Kecepatan respon dari aplikasi	- Penambahan jaringan internet baru menggunakan provider Bizz Net	√			Tim IT dan PPK
2	Kemudahan dari aplikasi	- Pemeliharaan berkala dan <i>update</i> versi terbaru pada aplikasi SIAPMUTU	√			Tim IT, Katimja. Pengendalian MHKP dan Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana Layanan	- Perbaikan tempat parkir kendaraan roda dua	√			Kasubbag. TU, PPK dan Tim Kerumahtanggaan

4.3 Tren Indeks 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 Indeks SKM Balai KIPM Surabaya I TW. III 2025 – TW. IV 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan nilai indeks kepuasan masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan III - 2025 hingga triwulan IV - 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 IV mulai Oktober hingga Desember 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 indeks SKM sebesar 3,61 (90,29). Tren indeks SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I menunjukkan peningkatan indeks kepuasan masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan III - 2025 hingga triwulan IV - 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 adalah Persyaratan Layanan, Biaya/Tarif Layanan, serta Sistem, mekanisme dan prosedur.

Sidoarjo, 13 Januari 2026

Plt. Kepala Balai KIPM Surabaya I,



Laode Abdul Syafar Wahdin Husain
NIP. 197505102005021002

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Surabaya I

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Laporan hasil uji mutu produk perikanan
- ☐ Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB)
- ☐ Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)
- ☐ Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB)
- ☐ Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB)
- ☐ Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB)
- ☐ Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)
- ☐ Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)
- ☐ Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)
- ☐ Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)

Data Responden

Waktu Survey

15-Sep-2025 11:41

Nama

Jenis Usaha

- ☐ Perseorangan
- ☐ Korporasi

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
- ☐ TNI/POLRI
- ☐ Pelaku Usaha KKP
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wirusaha Non KKP
- ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi 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/indak lanjut)?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **keualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (sikap, keterampilan dan penampilan)



Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

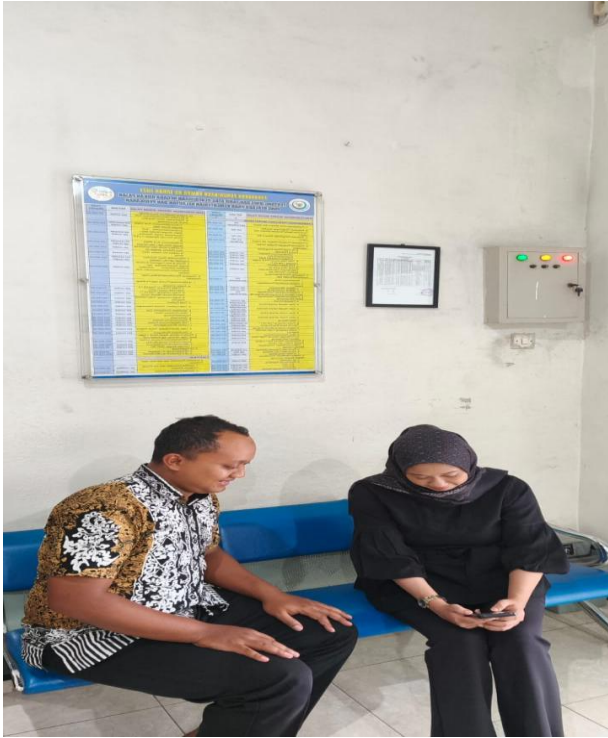
2. Hasil Pengolahan Data SKM

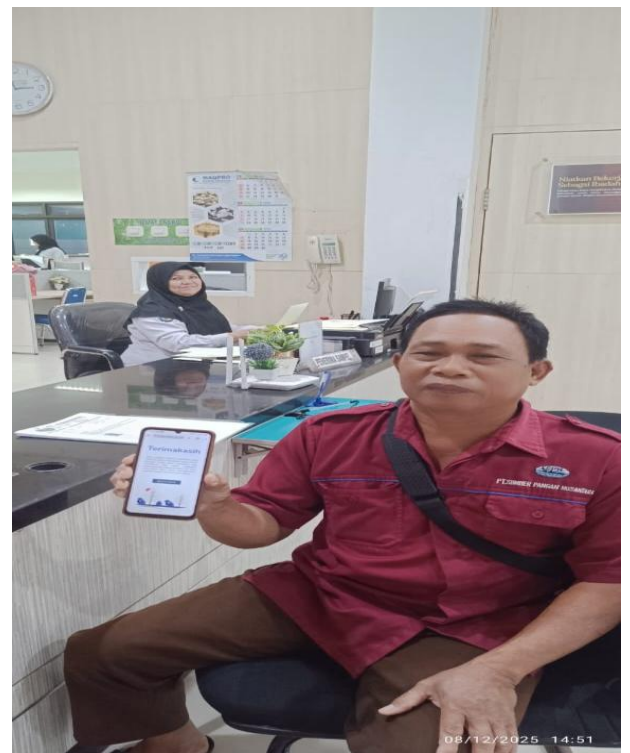
TABEL PENYUTUNGAN DATA SURVEI KEPuasan HASIL AKARAT (SKM)
BALAI KARSANTAN IKAN, PENGELOMPOK MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA I
PERIODE TRIWULAN IV - 2025

No.	Nama Layanan	Jenis Usaha	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik, Saran	Nilai per Jenis Layanan	WNI per Jenis Layanan
1	Sertifikat Kelengkapan Perizinan (SKP)	E	L	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PENYURUSAN SKP PERIZINAN JANGKA PANJANG SANGAT BAIK DAN HARUS DITINGKATKAN LAGI	100,00	91,67
2	Sertifikat Kelengkapan Perizinan (SKP)	P	L	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pengurusan skp pendahuluan hasil perikanan sangat mudah, cepat baik	100,00	
3	Sertifikat Kelengkapan Perizinan (SKP)	E	P	25-45	D3	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih semoga selalu dipermudah	75,00	
4	Sertifikat Kelengkapan Perizinan (SKP)	E	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan prima dan responsive	100,00	
5	Sertifikat Kelengkapan Perizinan (SKP)	P	L	25-45	S1	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih Sudah Memfasilitasi Kami dalam proses ini	100,00	
6	Sertifikat Kelengkapan Perizinan (SKP)	P	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kendali lebih baik dan bagus dalam pelayanan	75,00	
7	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	L	>60	SMA	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	3	3	3	lebih cepat lagi, jika ada permasalahan bisa segera di tangani agar kembali	88,89	90,32
8	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BKPM Surabaya 1 Pancen Ok	100,00	
9	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4		100,00	
10	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga bisa tetap dipertahankan	100,00	
11	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin lebih baik	100,00	
12	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih dituntut ke kualitas pelayanan	100,00	
13	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah bagus	100,00	
14	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	P	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon dipertahankan sistem pelayanan yang sudah prima ini	100,00	
15	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	P	25-45	S1	swasta	4	4	3	4	4	4	4	3	3	perbaikkan untuk pelayanan	88,89	
16	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pelayanan lebih dituntut	75,00	
17	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	perbaikkan pelayanan yang sudah baik	100,00	
18	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	L	25-45	S1	P.UMKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat Baik	100,00	
19	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100,00	
20	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	46-60	S1	swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan BP2MHPK sudah sangat baik	77,78	
21	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	25-45	S1	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan cukup baik	77,78	
22	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	L	46-60	S1	swasta	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan cukup sangat memuaskan	91,67	
23	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	25-45	S1	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan tidak responsive dan informatif	80,56	
24	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	3	lebih responsif dalam memberi solusi	94,44	
25	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	46-60	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terimakasih untuk supportnya, ke depannya pelayanan harus tetap dijaga	75,00	
26	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	P	25-45	D3	swasta	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Terimakasih atas pertanyaannya kepada perusahaan kami	83,33	
27	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	46-60	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terus lebih ditingkatkan	75,00	
28	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Mohon untuk dipertahankan	91,67	
29	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	L	46-60	D3	swasta	4	3	3	4	4	3	4	4	4	Tetap berusaha lebih baik dalam pelayanan terbut untuk kemajuan industry perikanan	88,89	
30	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah memberikan solusi masalah dan fast response	100,00	
31	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	L	25-45	S1	swasta	4	3	3	4	4	3	3	4	4	Sudah cukup bagus, pertahankan	86,11	
32	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	lebih bagus lagi kedepannya	75,00	
33	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	L	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih banyak atas pelayanannya, dipertahankan pelayanan yang baik dan profesional	100,00	
34	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Prima terampil memelihara	75,00	
35	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus untuk pelayanannya pertajaman mutunya	100,00	
36	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	L	25-45	S1	P.UMKP	4	4	4	4	4	3	3	4	4	TINGKATKAN PELAYANAN PRIMA	91,67	
37	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	46-60	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan pelayanan lebih baik	75,00	
38	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Layanan pengaduan cepat dan respon	94,44	
39	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	E	P	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga dipertahankan konsistensinya	100,00	
40	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BAKUS DAN TINGKATKAN	100,00	
41	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	P	P	25-45	D3	P.UMKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	baik dan lebih kompeten	75,00	
42	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	E	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan bagus dan cepat	75,00	90,18
43	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	E	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan prima sekali	100,00	
44	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	P	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mohon dipertahankan sistem pelayanan yang sudah prima ini	100,00	
45	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mungkin bisa lebih ditingkatkan respon dan layanan terbut BPAP MUTU	100,00	
46	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	E	P	<25	S1	swasta	4	4	4	3	3	4	4	4	4	kualitas kerja tetap dipertahankan seperti ini	94,44	
47	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	P	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	mohon untuk dipertahankan	75,00	
48	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	E	L	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUDAH BAIK SEKALI, MOHON DI PERTAHANKAN	100,00	
49	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	E	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	4	PERTAHANAN YANG SUDAH BAIK	94,44	
50	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	E	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik	100,00	
51	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	E	L	25-45	S1	swasta	4	3	3	3	3	4	3	4	3	untuk pelayanan cepat, semoga kedepannya semakin baik	83,33	
52	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	E	P	46-60	S1	swasta	4	4	3	4	4	3	4	3	3	Pelayanan lebih baik lagi	91,67	
53	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	E	L	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus pelayanan baik	100,00	
54	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	E	L	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT BAIK SEKALI DAN HARUS DI PERTAHANKAN	100,00	
55	Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	E	L	25-45	S1	P.UMKP	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Professional, Kompeten dan kredibel	72,22	

16

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
LAMAM www.kkp.go.id SURAT ELEKTRONIK bkipmsurabaya1@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	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	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

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan III Tahun 2025**



**Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan
Hasil Perikanan Surabaya I**

**Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan

agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I periode triwulan III tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91.35	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	90.1	A
3	Waktu Penyelesaian	90.25	A
4	Biaya /Tarif	91.35	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.05	A
6	Kompetensi Pelaksana	87.9	B
7	Perilaku Pelaksana	88.2	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.58	A
9	Sarana dan Prasarana	89.93	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2025)			Penanggung Jawab
			OKT	NOV	DES	
1	U6 – Kecepatan respon dari aplikasi	<i>Refreshment</i> bagi petugas pelayanan publik BPPMHKP Surabaya I guna <i>upgrading</i> pelayanan prima kepada pengguna layanan		✓		Katimja. Pengendalian MKHP, Katimja. Pengawasan MKHP, Katimja. Penerapan Standar & Metode Uji MKHP dan Tim IT
2	U7- Kemudahan dari aplikasi	Sosialisasi pemutakhiran aplikasi layanan sertifikasi di BPPMHKP Surabaya I kepada pengguna layanan		✓		Katimja. Pengendalian MKHP, Katimja. Pengawasan MKHP, Katimja. Penerapan Standar & Metode Uji MKHP dan Tim IT
3	U9 – Sarana dan Prasarana Layanan	▪ Pemenuhan sarpras pelayanan publik khususnya area ramah anak	✓			Katimja. Pengendalian MKHP, Katimja. Pengawasan MKHP, Katimja. Penerapan Standar & Metode Uji MKHP dan PPK
		▪ Pembaharuan informasi-informasi layanan BPPMHKP Surabaya I secara elektronik	✓			

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	<i>Refreshment</i> bagi petugas pelayanan publik BPPMHKP Surabaya I guna <i>upgrading</i> pelayanan prima kepada pengguna layanan	Sudah	Katimja. Pengendalian MKHP, Katimja. Pengawasan MKHP, Katimja. Penerapan Standar & Metode Uji MKHP secara berkala menyelenggarakan kegiatan pembekalan kepada Inspektur Mutu, Asisten Inspektur Mutu dan Petugas Mutu	 	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan



Hari/Tanggal : Senin / 27 October 2025
Tempat : Aula Napoleon Lt. 3 Ged. II
Acara : Sosialisasi Prosedur Scanning Invt > Pembekalan
Invt > Petugas Pelayanan

No	Nama	Instansi/Jabatan	TTD
1	Laode Abdul Syafar A. H.	Pt. Kabalai	
2.	Pugi Sugeng A.	BPRMHPK	
3	Kristina Natalia	Imut	
4	Aruda Proh M	Imut	
5	Feni Hartipah	Amut	
6.	Rosmauri	Amut	
7.	Ririn	Imut	
8	Hilalotul	Amut	
9	Renn R. Dovy R. P	Imut Imut	
10	Aluc Djarif	Imut	
11	Fajar Kurnawan	Amut	
12	Susanto Adil	Amut	
13	Hidayat	Imut	

[illegible]

BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN SURABAYA I

NOTULENSI

KEGIATAN : Pemaparan Prosedur Scanning Mutu
HARI/TANGGAL : Senin 27 Oktober 2025
WAKTU : 08.15
TEMPAT : Ruang Rapat Nobleon
PEMIMPIN KEGIATAN : Katunja Tasca Ransen Puji Sugeng Ariadi, S.Pi, M. Biolok

HASIL NOTULENSI

Prosedur Pelaksanaan Scanning Cesium 137 pada saat di UPI dengan melakukan pemindaian nilai background selama 5x angka 95 berhasil.

Prosedur Pemindaian Scanning Produk dengan memposisikan alat detektor dgn jarak 2cm dari sisi palet selama 5 menit

Identifikasi Produk pd laporan scanning.

- Nama UPI
- Produk
- Jumlah Kontainer
- Jumlah Kemasan dlm 1 carton
- Volume 1 MC
- Rencana Ekspor
- Nama Importir
- Pelabuan Ekspor

untuk mewaspadai palet yg di scanning itu ada kode Super apakah maka dilakukan sampling
Pengawasan Scanning terpusat melalui Grup Mutu di layanan Pengujian Sementara 1 Aju untuk 3 kontainer

SIDOARJO, 27 Okt 2025

NOTULEN



Devy R. Putri

BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN SURABAYA I

NOTULENSI

KEGIATAN :
HARI/TANGGAL :
WAKTU :
TEMPAT :
PEMIMPIN KEGIATAN :

HASIL NOTULENSI

Kesimpulan Scanning

Beberapa palet, pengesahan tugas Badan Mutu, tugas pendamping

Titik pengambilan sampel yg mewakili 10 cont, bisa per lot bisa per supplier, tergantung mana yang di setujui
dengan Catatan kode sampel Ekspor Aju jumlah sampel
Titik pengambilan sampel (Vomer Palet & No MC)

Pengambilan sampel dilakukan setelah Scanning Scanning, dilakukan secara Acak per lot shipment

Titik pengambilan dari beberapa palet dibedakan per Ruang lingkup.

SIDOARJO,

NOTULEN

No	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
2	Sosialisasi pemutakhiran aplikasi layanan sertifikasi di BPPMHKP Surabaya I kepada pengguna layanan	Sudah	Inspektur Mutu dan Asisten Inspektur Mutu selalu aktif mensosialisasikan peraturan/informasi terbaru berkaitan dengan proses pelayanan sertifikasi SMKHP kepada UPI baik secara online maupun offline	  	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

No.	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
3	Pemenuhan sarpras pelayanan publik khususnya area ramah anak		Balai KIPM Surabaya I senantiasa berupaya melakukan penyempurnaan atas fasilitas, sarana dan prasarana penunjang pelayanan penerbitan SM KHP yang berada di Gedung I Lantai 1 agar ruang pelayanan di Balai KIPM Surabaya semakin nyaman dan mampu memfasilitasi kebutuhan pengguna jasa dengan lebih maksimal. Salah satunya adalah melalui penyediaan area ramah anak.		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

No.	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
4	Pembaharuan informasi-informasi layanan BPPMHKP Surabaya I secara elektronik	Sudah	Balai KIPM Surabaya I senantiasa aktif menyampaikan informasi-informasi terbaru berkaitan dengan pelayanan penerbitan SMKHP secara elektronik melalui tayangan pada media TV.		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	<i>Refreshment</i> bagi petugas pelayanan publik BPPMHKP Surabaya I guna <i>upgrading</i> pelayanan prima kepada pengguna layanan	Mengadakan kegiatan diskusi <i>/briefing</i> secara berkala atau setiap ada aturan/informasi terbaru	+/- 3 bulan	Katimja. Pengendalian MKHP, Katimja. Pengawasan MKHP, Katimja. Penerapan Standar & Metode Uji MKHP dan Tim IT	Para Inspektur Mutu, Asisten Inspektur Mutu dan Petugas Mutu Lingkup BPPMHKP Surabaya I
2	Sosialisasi pemutakhiran aplikasi layanan sertifikasi di BPPMHKP Surabaya I kepada pengguna layanan	Melakukan sosialisasi aktif setiap ada aturan/informasi terbaru kepada UPI pada saat kegiatan surveilan, inspeksi dn/atau verifikasi	+/- 3 bulan	Katimja. Pengendalian MKHP, Katimja. Pengawasan MKHP, Katimja. Penerapan Standar & Metode Uji MKHP dan Tim IT	Para Pengguna Layanan, Inspektur Mutu, Asisten Inspektur Mutu dan Tim IT Lingkup BPPMHKP Surabaya I

3	Pemenuhan sarpras pelayanan publik khususnya area ramah anak	Melengkapi fasilitas ruang pelayanan dengan penyediaan <i>playground</i> (tempat bermain anak-anak)	+/- 3 bulan	Katimja. Pengendalian MKHP, Katimja. Pengawasan MKHP, Katimja. Penerapan Standar & Metode Uji dan MKHP PPK	<i>e-Commerce</i> (Shopee)
4	Pembaharuan informasi-informasi layanan BPPMHKP Surabaya I secara elektronik	Aktif menayangkan informasi/aturan terbaru pada media TV			Tim IT dan Humas BPPMHKP Surabaya I



Sidoarjo, 5 Desember 2025
 PIt. Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu,
 dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I,

Laode Abdul Syafar Wahdin Husain
 NIP. 19750510 200502 1 002