

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN SURABAYA I
TRIWULAN II TAHUN 2026



BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL
KELAUTAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuisisioner SKM	15
2. Hasil Pengolahan Data SKM	16
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	19
4. Surat Tugas Tim Pengelola SKM.....	20

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 Besar Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Surabaya I (Balai Besar PPMHKP 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 PPMHKP 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 Besar PPMHKP Surabaya I adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (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 Besar PPMHKP 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 penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **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	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar PPMHKP Surabaya I periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada triwulan I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar PPMHKP Surabaya I dalam kurun waktu triwulan II tahun 2026 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	1000000	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 :

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

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

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

, 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 II tahun 2026 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 182 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	135	74,17%
		Perempuan	47	25,83%
7,2	Usia	<25	41	22,53%
		25-45	111	60,99%
		46-60	30	16,48%
		>60	0	0
3	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	1	0,55%
		SMA	76	41,75%
		D3	47	25,83%
		S1	57	31,32%
		S2	1	0,55%
		S3	0	0
4	Pekerjaan	ASN	0	0
		TNI/POLRI	0	0
		Pelaku Usaha KKP	22	12,1%
		Pegawai Swasta	151	82,95%
		Wirausaha Non KKP	5	2,75%
		Pelajar/Mahasiswa	4	2,1%

5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	10	5,49%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	172	94,51%

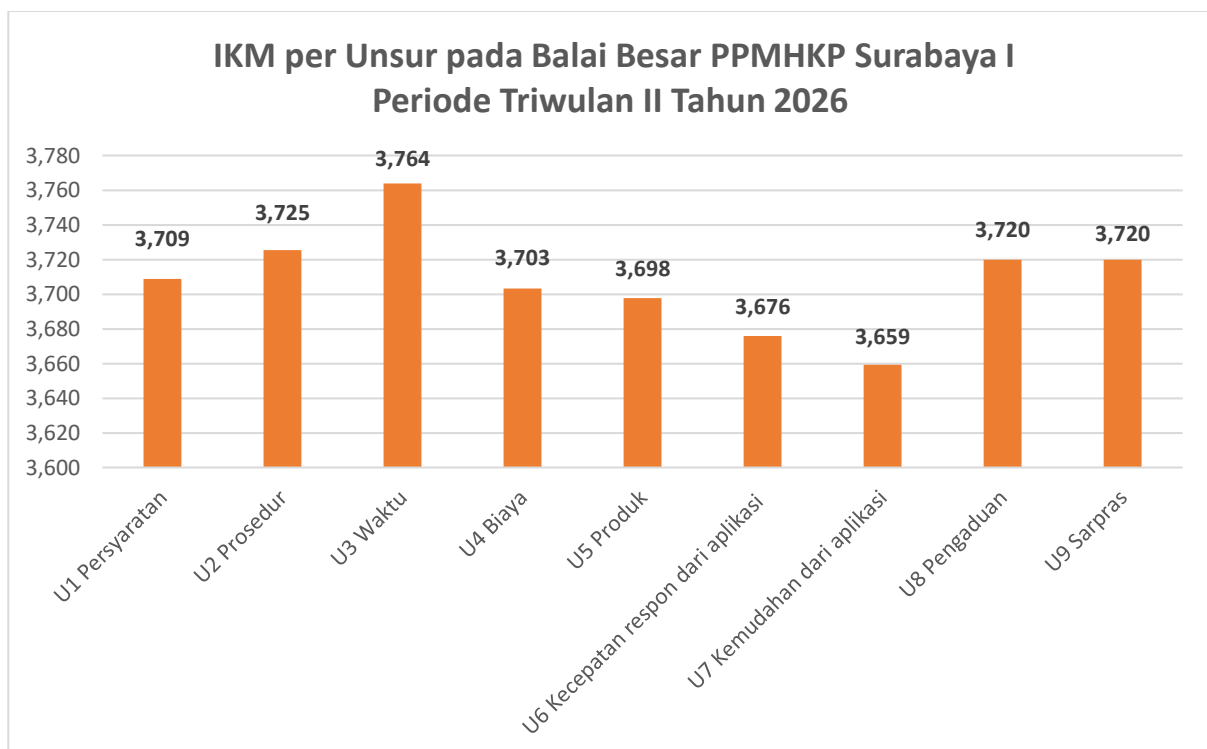
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.709	3.725	3.764	3.703	3.698	3.676	3.659	3.720	3.720
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,708 (92,70 atau A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Indeks SKM Periode Triwulan II - 2026 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 **Kemudahan dari aplikasi (U7)** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,659, **Kecepatan respon dari aplikasi (U6)**, mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,676. Sedangkan **Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)** mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3,698.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **“Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)”** mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,720. Selanjutnya **“Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)”** mendapatkan nilai 3,725 dan **“Waktu penyelesaian (U3)”** mendapatkan nilai yaitu 3,764.

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 :

- Semoga semakin pagi saya datang ambil hasil jam 7an
- Pelayanan cepat dan mantap untuk P. Aris Jatmiko
- Pelayanan fast respon sangat baik
- Pelayanan p. Feri cepat dan mantap
- Mohon untuk memberikan info tidak dadakan, terima kasih
- Semoga kedepannya untuk pelayanannya semakin baik dan memudahkan pengguna jasa.
- Pelayanan the best. Bu Titin, Bu Rina, Pak budi, Pak Wahyu, Pak nuri, dkk. Terima kasih
- Pelayanan masyarakat aris cepat mantap
- Fasilitas sangat nyaman pegawai semua ramah dan sopan
- Petugas memberikan pelayanan yg sangat cepat dan professional
- Pak irwan good jobb
- Pelayanan sudah cukup baik, informasi terkait proses pelayanan juga cukup jelas. Mohon petugas untuk tetap mempertahankan pelayanan secara prima.
- Pelayanan konsultasi baik
- Untuk pelayanan sudah bagus, namun pada web ketika membuka halaman, konten dll kurang cepat
- Pelayanan baik dan cepat tanggap ketika kita membutuhkan.
- Sudah sesuai prosedur. Perlu ditingkatkan kembali

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

- Kemudahan dari aplikasi perlu ditingkatkan lagi melalui pengembangan aplikasi SiapMutu secara berkala.

- Kecepatan respon dari aplikasi perlu ditingkatkan lagi melalui pemanfaatan teknologi baru dibidang IT yang dapat mendukung dan mempercepat kinerja aplikasi Siap Mutu.
- Produk Spesifikasi Jenis Layanan perlu dilakukan evaluasi berkala guna memastikan produk layanan tetap memenuhi kebutuhan masyarakat dan perkembangan regulasi.

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.

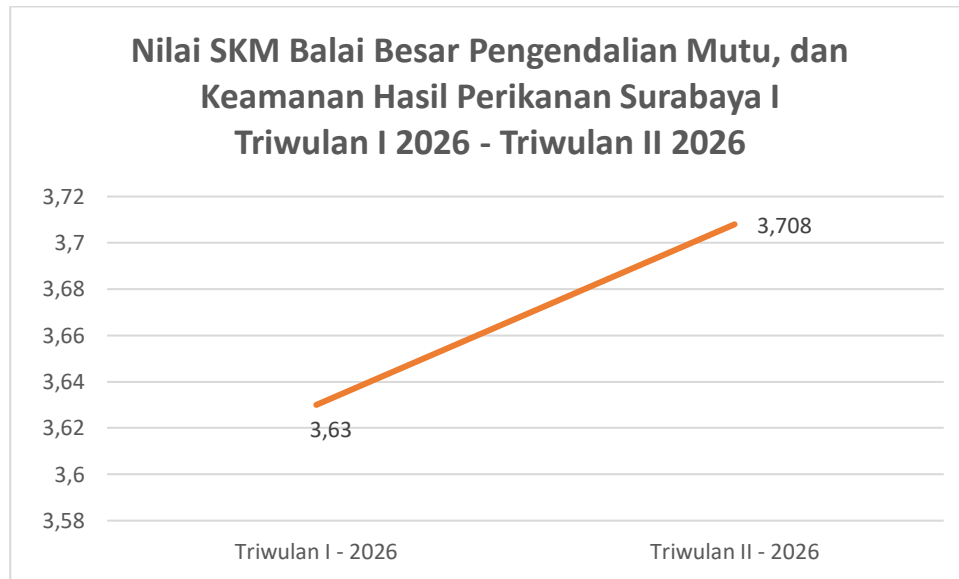
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2026)			Penanggung Jawab
			JULI	AUG	SEP	
1	Kemudahan dari aplikasi	Menyediakan fasilitas pendampingan langsung kepada pengguna layanan yang terkendala dalam penggunaan aplikasi layanan	√			Tim IT, Katimja. Pengendalian MHKP dan Petugas <i>Front Office</i>
2	Kecepatan respon dari aplikasi	- Menyediakan mekanisme pelaporan gangguan (helpdesk) agar kendala yang dialami pengguna dapat ditindaklanjuti dengan cepat	√			Tim IT, Katimja. Pengendalian MHKP dan Petugas <i>Front Office</i>
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	- Melaksanakan evaluasi berkala terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi, dan regulasi yang berlaku	√			Tim IT, Katimja. Pengendalian MHKP dan Petugas <i>Front Office</i>

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 Besar PPMHKP Surabaya I dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik 1. Tren Indeks SKM Balai Besar PPMHKP Surabaya I TW. I 2026 – TW. II 2026

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan I - 2026 hingga triwulan II - 2026 pada Balai Besar PPMHKP Surabaya I.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar PPMHKP Surabaya I, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan indeks SKM sebesar 3,708 (92,70). Tren indeks SKM Balai Besar PPMHKP Surabaya I menunjukkan peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan I hingga triwulan II tahun 2026.
- 3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan, antara lain yaitu : Kemudahan dari aplikasi , Kecepatan respon dari aplikasi dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sistem, mekanisme dan prosedur serta Waktu penyelesaian.

Sidoarjo, 9 Juli 2026

Kapala Balai Besar PPMHKP Surabaya I,



Sr. Anggoro

NIP. 197207251995031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Apps

All Bookmarks

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Besar PPMHKP Surabaya I

Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)

Data Responden

Waktu Survey

29-Jun-2026 10:57

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

☐ Wirausaha Non KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

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 mengadu/indak lanjut)?

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas 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

5 Petisian anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUKUSAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN SURABAYA I
PERIODE TRIWULAN II-2020

No.	Nama_Layanan	Jenis_Layanan	Jenis_Kategori	Uraian_Pelayanan	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan	Nilai_per_Jenis_Layanan	NRR_per_Jenis_Layanan
1	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	96,11
2	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	P	05	D3	swasta	3	4	4	3	4	4	3	4	4	---	94,67	
3	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	05	S1	swasta	4	3	4	4	4	4	3	4	3	sudah sangat cepat dan baik pelayanan nya	94,67	
4	layanan baliqi mutupodut perikanan	P	L	25-45	SMA	swasta	3	4	4	3	4	4	3	3	3	salah satu dari layanan	86,11	
5	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semua baliqi saya datang nanti hari jam 7-an	100,00	
6	layanan baliqi mutupodut perikanan	P	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat bagus sekali	100,00	
7	layanan baliqi mutupodut perikanan	P	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	sangat bagus sekali	97,22	
8	layanan baliqi mutupodut perikanan	P	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat bagus sekali	100,00	
9	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	P	25-45	D3	swasta	4	4	3	4	4	4	4	3	4	kualitas layanan sudah sangat baik, mohon untuk dipertahankan. Terimakasih	94,44	
10	layanan baliqi mutupodut perikanan	P	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semua sudah sesuai standar, dan harus dipertahankan	100,00	

31	layanan baliqi mutupodut perikanan	P	L	05	S1	petajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi sangat baik dan cepat	100,00	96,11
32	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
33	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	35-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
34	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
35	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
36	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
37	layanan baliqi mutupodut perikanan	P	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
38	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
39	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
40	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
41	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
42	layanan baliqi mutupodut perikanan	P	P	05	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
43	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
44	layanan baliqi mutupodut perikanan	P	P	05	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
45	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
46	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
47	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
48	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
49	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
50	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
51	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
52	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
53	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
54	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
55	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
56	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
57	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
58	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
59	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
60	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
61	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
62	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
63	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
64	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
65	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
66	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
67	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
68	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
69	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
70	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
71	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
72	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
73	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
74	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
75	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
76	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
77	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
78	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
79	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	
80	layanan baliqi mutupodut perikanan	K	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	layanan baliqi forum sangat mudah dan cepat	100,00	

80	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	K	L	25-45	S1	swwstis	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Pat id dan tem g good job	77,78
81	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	K	L	25-45	SMA	P. UKEEP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus, di perbaiki nkan,	100,00
82	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	SMA	P. UKEEP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus, mohon diperbarikan	100,00
83	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Top banget	100,00
84	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	K	L	Q2	S1	swwstis	4	3	4	3	4	3	3	3	4	Sudah baik, semoga pelayan bisa lebih baiki lagi	86,89
85	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Felugas BIZMHEP Profesional	100,00
86	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Top makrolo p.... koss	100,00
87	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	P	Q2	D3	Wlrausht	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Sudah cukup baik	75,00
88	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	K	L	25-45	SMA	P. UKEEP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus, di perbaiki nkan	100,00
89	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	K	L	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Slip postok e	100,00
90	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	46-60	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih cepet dan tidaki lebih baik	97,22
91	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	S1	swwstis	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pat finta good job	75,00
92	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	L	Q2	S1	pelaar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan nya sangat baik	77,78
93	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	L	Q2	D3	swwstis	3	4	3	3	3	4	3	3	3	Pelayanan cepet dan ramah	83,33
94	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	46-60	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hari ini lebih baik lagi dari pada hari kemarin	100,00
95	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	K	L	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Oo very good....	100,00
96	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	P	Q2	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik sekali	100,00
97	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus, mantap dan baik	100,00
98	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Top makrolo banget	100,00
99	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	46-60	SMA	swwstis	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Semakin maju lebih baik	97,22
100	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik sekali	100,00
101	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik pelayanan	100,00
102	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	46-60	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	- - -	100,00
103	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	46-60	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik dan ramah	100,00
104	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	S1	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas sekali	100,00
105	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	46-60	S1	swwstis	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Semua sudah baik	80,36
106	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	46-60	S1	swwstis	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Semua telah sesuai dan mudi...	80,36
107	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	Q2	S1	P. UKEEP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat baik	100,00
108	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	L	46-60	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan har ini sangat baik	100,00
109	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	P	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Best best best	100,00
110	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	46-60	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik mohon di tingkatan lagi	100,00
111	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	L	25-45	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan baik sekali	100,00
112	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	P	25-45	S1	swwstis	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sesuai dan respon cepet	77,78
113	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan masayarakat aia cepet mantap	100,00
114	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sangat Baik	100,00
115	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	P	Q2	D3	swwstis	4	4	4	4	3	4	4	4	4	- - -	97,22
116	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	K	P	Q2	S1	swwstis	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Semua tetap mempertahankan pelayanan yang baik	80,36
117	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	46-60	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100,00
118	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat bagus lajutkan	100,00
119	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	K	L	25-45	SMA	swwstis	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Sudah cukup memuaskan	72,22
120	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	SMA	swwstis	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Perlahan n, lajutkan, ko nadikan	77,78
121	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik Sangat Baik Baik	100,00
122	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	P	Q2	SMA	swwstis	3	4	4	3	4	4	3	4	3	realitas sangat nyaman pegawai semua ramah dan sopan	86,89
123	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	46-60	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik lebih di tingkatan lagi	100,00
124	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	L	Q2	D3	swwstis	3	4	3	4	3	4	3	3	3	Pelayanan sudah di atas dengan baik dan cepet	83,33
125	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	L	25-45	SMA	swwstis	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik dan semoga bisa lebih di tingkatan lagi	91,67
126	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	D3	swwstis	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semangat bekerja selalu dengan	77,78
127	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	K	P	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan cepat mantap	100,00
128	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	SMA	swwstis	3	4	4	3	3	3	3	4	4	midayni dengan baik	86,89
129	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	SMA	swwstis	3	4	4	3	3	3	4	4	4	midayni dengan baik	86,89
130	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	L	46-60	S1	swwstis	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik, mudah dan ramah	77,78
131	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	46-60	SMA	swwstis	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan di tingkatan lagi	77,78
132	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Top makrolo pjos asis	100,00
133	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Felugas membentak pelayanan yg sangat cepet dan profesional	100,00
134	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	S1	swwstis	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Pat idan good job	80,36
135	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	L	25-45	S1	swwstis	3	3	4	3	4	3	3	3	3	Semua nya bagus dan menyenagkan	83,33
136	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	SMA	swwstis	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Sangat baik dan komunikatif	83,33
137	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	K	P	25-45	S1	swwstis	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah cukup baik, informasi terlati proses pelayanan juga cukup jelas. Mohon pelugas untuk tetap mempertahankan pelayanan secara prima	77,78
138	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	P	25-45	S1	swwstis	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan konsultasi baik	75,00
139	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	Q2	S1	swwstis	4	3	3	3	4	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik sesuai prosedur, semoga lebih baik lagi	80,36
140	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	L	25-45	SMA	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan pelugasnya cepet	100,00
141	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	P	25-45	S1	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	100,00
142	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	Q2	SMA	swwstis	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga selalu membentak pelayanan yang terbaik	75,00
143	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	P	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Best best best	100,00
144	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	P	L	25-45	S1	swwstis	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan nya ramah baik dan peij danya nya sangat jelas semoga kondisinya kedepan	75,00
145	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	Q2	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan membantu	97,22
146	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	P	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Harap dapat di perbaiki nkan	100,00
147	Seritifai Mut uclun Keamanaan Hasil Periklanan [S-MERF]	E	L	25-45	D3	swwstis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap sekali BPPMHEP	100,00

92,51

149	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	P	D5	D3	F. I. KEP	3	3	4	4	3	2	3	4	3	utuh pelayanan sudah bagus, namun pada waktu ketika menerima keluhan, respon di kurang cepat	90,56	
150	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	SMA	F. I. KEP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat bagus dan mudah, tinggal diinformasikan dan diinformasikan	100,00
151	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	SMA	F. I. KEP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat baik, di perhalus dan diinformasikan	100,00
152	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	P	25-45	S2	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sangat puas dan tetap di pertahankan	75,00
153	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	46-60	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih banyak, kerja yang sangat bagus dan penyelesaian yang sangat puas cepat	100,00
154	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	L	25-45	SMA	SWASTA	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	masih baik bagus	91,67
155	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	D5	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	sudah baik, semoga pelayanan semakin baik	90,56
156	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	D5	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat oke sekali	100,00
157	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus bagus bagus	100,00
158	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	L	25-45	S1	SWASTA	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	Baik scope dan lain	96,11
159	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat amat rapi dan baik	100,00
160	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	L	25-45	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap di pertahankan	100,00
161	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	P	D5	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	sudah sangat sesuai	97,22
162	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	P	D5	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih atas bantuannya	75,00
163	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	46-60	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah cukup baik	100,00
164	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	P	D5	S1	SWASTA	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	Pelayanan sangat baik, terima kasih	96,11
165	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	P	D5	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pelayanan cukup baik	75,00
166	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	L	25-45	SMA	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik dan cepat tanggap ketika ada keluhan	97,22
167	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	L	D5	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat puas dengan pelayanan	100,00
168	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maka Syukur Allah	100,00
169	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Baik dan di tingkatkan	97,22
170	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	P	25-45	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahanan dan terimakasih atas pelayanan sudah di berikan dengan baik	100,00
171	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan memuaskan	100,00
172	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	46-60	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan terus pelayanan	100,00
173	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat memuaskan sekali	100,00
174	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jose jose	100,00
175	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat bagus sekali	100,00
176	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	D5	SMP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik dan cepat	100,00
177	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	D5	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan pelayanannya cepat	100,00
178	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	P	25-45	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	sangat baik sekali	94,44
179	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	L	46-60	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik ramah dan cepat	100,00
180	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	sudah sesuai prosedur, perlu di tingkatkan kembali	72,22
181	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	K	L	25-45	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat puas sekali	100,00
182	Sertifikasi Mutu dan Keunggulan Hasil Pelayanan (SMKH)	P	L	25-45	D3	SWASTA	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	pengasas memberikan pelayanan yg sangat memuaskan	98,9
Jumlah Nilai Per Unsor							675	678	685	674	673	660	666	677	677			
RATA-RATA PER UNSOR							3,709	3,725	3,764	3,703	3,698	3,676	3,629	3,720	3,720			
NILAI INDEKS PER UNSOR							100000	100000	100000	100000	100000	100000	100000	100000	100000	100000		
NILAI SKM							92,70											
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)							3,708											
														SANGAT BAIK		92,70 (3,708)		

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		A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian		A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif		A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		A	Sangat Baik
U6	Kecepatan respon dari aplikasi		B	Baik
U7	Kemudahan dari aplikasi		A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana		A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



4. Surat Tugas Tim Pengelola SKM Balai Besar PPMHKP Surabaya I Tahun 2026



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI BESAR PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN 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 SUREL bbppmhkp.sby1@kkp.go.id

SURAT TUGAS

NOMOR B.1434/BKIPM.SBY.I/KP.440/IV/2026

Menimbang : Sehubungan dengan adanya pembaharuan pemetaan tugas pegawai di lingkup Balai Besar PPMHKP Surabaya I, maka perlu dilakukan Perubahan Kesatu atas Surat Tugas Tim SKM dan Penerapan *Rewards* Tahun 2026 di lingkup Balai Besar PPMHKP 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 Penerapan *Rewards* Tahun 2026 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I;
2. melaksanakan kegiatan SKM dan Penerapan *Rewards* di Balai Besar PPMHKP Surabaya I selama tahun 2026;
3. menyampaikan laporan hasil pelaksanaan;

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

Sidoarjo, 1 April 2026

Kepala Balai Besar PPMHKP Surabaya I,



Sri Anggoro

Lampiran I Surat Tugas

Nomor : B.1434/BKIPM.SBY.I/KP.440/IV/2026

Tanggal : 1 April 2026

**PERUBAHAN KESATU SUSUNAN TIM SKM DAN PENERAPAN *REWARDS*
LINGKUP BALAI BESAR PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN SURABAYA I
TAHUN 2026**

No	Nama	Kedudukan dalam Tim	Uraian Tugas
1	Sri Anggoro, S.P., M.M. NIP. 19720725 199503 1 001	Pengarah / Penanggung jawab	Memberikan arahan dan bimbingan kepada pelaksana dalam perumusan kebijakan dan pengambilan langkah-langkah strategis bagi pelaksanaan SKM dan Penerapan <i>Rewards</i>
2	Eny Susilowati, S.Si., M.Ling. NIP. 19800721 200801 2 026	Ketua	Mengendalikan terlaksananya kegiatan SKM dan Penerapan <i>Rewards</i> agar berjalan sesuai ketentuan
3	Iin Widya Astuti, S.Si. NIP. 197903132009012002	Sekretaris / Anggota	1. Merekapitulasi data hasil SKM dan Penerapan <i>Rewards</i> 2. Menyusun konsep Laporan Hasil Pelaksanaan SKM dan Penerapan <i>Rewards</i> 3. Menyusun konsep Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM dan Penerapan <i>Rewards</i>
4	Rachmat Noer Soelistyoadi, S.Pi., M.P. NIP. 197803172005021001	Anggota	1. Menganalisa konsep Lapoan Hasil Pelaksanaan SKM dan Penerapan <i>Rewards</i> 2. Merumuskan Tindak Lanjut Hasil SKM dan Penerapan <i>Rewards</i>
5	Puji Sugeng Ariadi, S.Pi., M.Ling. NIP. 198307122005021001		
6	Suswanto, S.Pi, M.H NIP. 19730607 200604 1 014	Anggota	1. Menyampaikan Kuisisioner SKM dan Penerapan <i>Rewards</i> kepada UPI pengguna layanan SMKHP 2. Memastikan UPI telah mengisi Kuisisioner SKM dan Penerapan <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	Aris Jatmiko, S.Si. NIP. 19910827 201503 1 001		
13	Ayuda Dyah Nurekawati, S.Pi, M.Si NIP. 19770821 200212 2 002		
14	Muhammad Ferry Mauludi NIP. 198709032025211047		

15	Ahmad Arum, S.St.Pi NIP. 19850402 201012 1 003		
16	Budhi Prihanta, S.Pi NIP. 19710426 200003 1 006		
17	Wahyu Jatmiko Purwono, A.Md NIP. 19780603 200312 1 001		
18	Galih Bayu Widya Laksana, A.Md NIP. 19820927 200502 1 002		
19	Ririn Rizqiyah, A.Md, S.Pi NIP. 19780728 200312 2 005	Anggota	1. Menyampaikan Kuisisioner SKM dan Penerapan <i>Rewards</i> kepada UPI pengguna layanan Uji Laboratorium 2. Memastikan UPI telah mengisi Kuisisioner SKM dan Penerapan <i>Rewards</i> dengan baik dan benar
20	Rosmawati Rahayu, A.Md.Pi NIP. 19791015 200312 2 011		
21	Yustina Novianti, A.Md NIP. 19800415 200502 2 001		
22	Rachmad Hidayat, S.Si. NIP. 19851225 201012 1 002		
23	Ria Ratnasari, A.Md. NIP. 19820513 200604 2 003		
24	Hilaliatul Aini, A.Md NIP. 19961111 201902 2 005		
25	Mahfudin, S.Pi., M.Si. NIP. 19891106 201902 1 007		
26	Eka Anis Rhofita, S.Kom NIP. 19831214 200901 2 003	Anggota	1. Desain <i>Flyer</i> hasil SKM dan Penerapan <i>Rewards</i> 2. Mempublikasikan hasil SKM dan Penerapan <i>Rewards</i> pada website dan sosmed Balai Besar PPMHKP Surabaya I

Sidoarjo, 1 April 2026

Kepala Balai Besar PPMHKP Surabaya I,



Sri Anggoro

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan I Tahun 2026**



**Balai Besar Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan Surabaya I**

**Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu
Hasil Kelautan dan Perikanan
2026**

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 Besar Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Surabaya I (Balai Besar PPMHKP 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 Balai Besar PPMHKP Surabaya I periode triwulan I tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91,73	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	90,79	A
3	Waktu Penyelesaian	90,60	A
4	Biaya /Tarif	92,11	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,79	A
6	Kompetensi Pelaksana	88,91	A
7	Perilaku Pelaksana	89,66	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,35	A
9	Sarana dan Prasarana	90,79	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 (2026)			Penanggung Jawab
			APR	MEI	JUNI	
1	U6 – Kecepatan respon dari aplikasi	Menyediakan petugas dan sarana <i>Helpdesk</i> untuk membantu pengguna layanan yang terkendala dalam penggunaan aplikasi layanan	√			Katimja. Pengendalian MHKP dan Katimja. Penerapan Standar & Metode Uji Mutu MHKP
2	U7- Kemudahan dari aplikasi	Memberikan pendampingan langsung kepada pengguna layanan yang terkendala dalam penggunaan aplikasi layanan	√			Tim IT, Katimja. Pengendalian MHKP dan Petugas <i>Front Office</i>
3	U9 – Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring waktu layanan internal dengan <i>spreadsheet</i>	√			Tim IT, Katimja. Pengendalian MHKP, Katimja. Pengawasan MHKP dan Katimja. Penerapan Standar & Metode Uji Mutu MHKP

BAB III

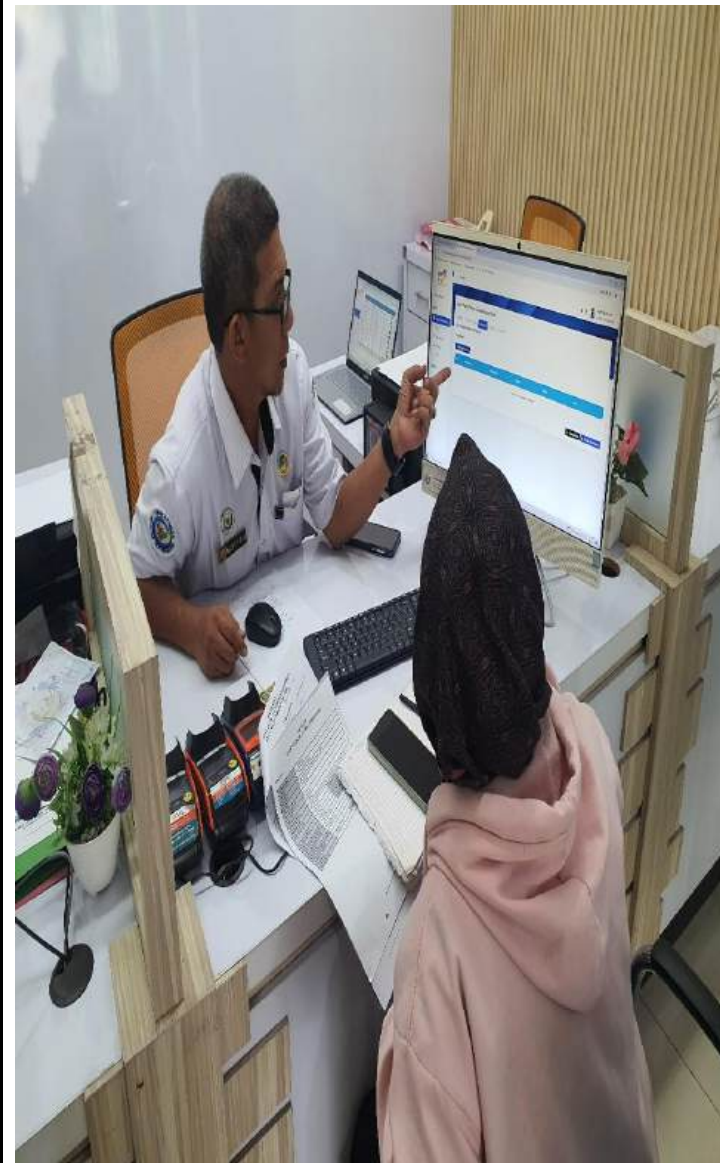
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

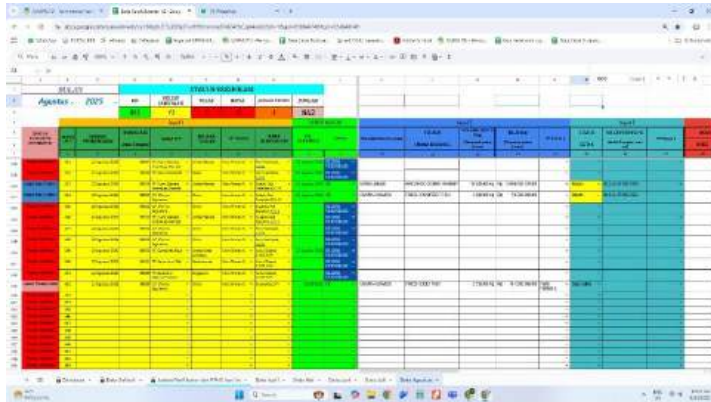
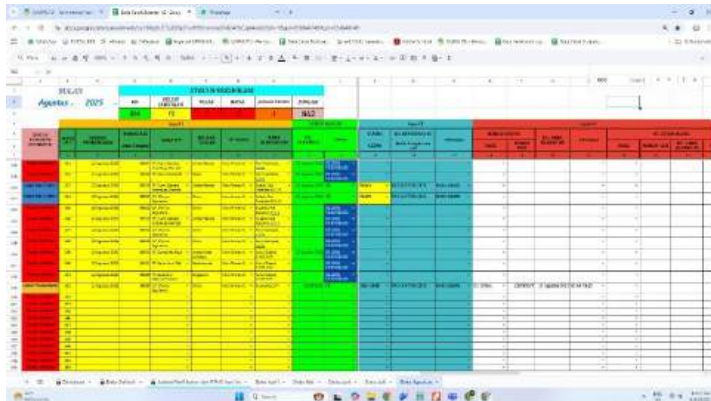
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Menyediakan petugas dan sarana <i>Helpdesk</i> untuk membantu pengguna layanan yang terkendala dalam penggunaan aplikasi layanan	Sudah	Sebagai salah satu bentuk implementasi komitmen penyelenggaraan “Pelayanan Prima”, Balai Besar PPMHKP Surabaya I menyediakan fasilitas petugas dan sarana “ <i>Helpdesk</i> ” guna memberikan informasi terkait prosedur, persyaratan, alur layanan, dan penggunaan aplikasi secara aktual kepada pengguna layanan		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
2	Memberikan pendampingan langsung kepada pengguna layanan yang terkendala dalam penggunaan aplikasi layanan	Sudah	Katimja. Pengendalian MHKP bersama Tim IT dan Petugas <i>Front Office</i> balai Besar PPMHKP Surabaya I siap melakukan pendampingan guna membantu pengguna layanan yang mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan sistem/aplikasi layanan serta membantu menangani atau mengarahkan penyelesaian masalah teknis yang dialami pengguna layanan baik secara langsung maupun melalui koordinasi dengan tim terkait.		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	Melakukan monitoring waktu layanan internal dengan <i>spreadsheet</i>	Sudah	Tim Pelayanan Publik bersama Tim IT telah berhasil merancang sistem monitoring internal terhadap proses pelayanan SMKHP di Balai Besar PPMHKP Surabaya I dengan memanfaatkan aplikasi <i>Google Spreadsheet</i>	 	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Balai Besar PPMHKP 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	Menyediakan petugas dan sarana <i>Helpdesk</i> untuk membantu pengguna layanan yang terkendala dalam penggunaan aplikasi layanan	Aktif memantau setiap pertanyaan, keluhan dan/atau saran yang masuk melalui saluran “Helpdesk” Balai Besar PPMHKP Surabaya I	+/- 3 bulan	Petugas “ <i>Helpdesk</i> ” dan Petugas <i>Front Office</i>	PT. Telkomsel
2	Memberikan pendampingan langsung kepada pengguna layanan yang terkendala dalam penggunaan aplikasi layanan	Siap setiap saat memberikan pendampingan bagi pengguna layanan yang mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan sistem/aplikasi layanan serta membantu menangani atau mengarahkan penyelesaian masalah teknis yang dialami pengguna layanan baik secara langsung maupun melalui koordinasi dengan tim terkait.	+/- 3 bulan	Katimja. Pengendalian MHKP, Tim IT dan Petugas <i>Front Office</i>	Seluruh pengguna layanan dan masyarakat

3	Melakukan monitoring waktu layanan internal dengan <i>spreadsheet</i>	Memastikan seluruh petugas pelayanan mampu mengoperasikan dan aktif memantau <i>spreadsheet</i> "Data Cetak Bulanan"	+/- 3 bulan	Katimja. Pengendalian MHKP, Tim IT dan Petugas Layanan	Petugas Layanan Balai Besar PPMHKP Surabaya I
---	---	--	-------------	--	---



Sidoarjo, 14 April 2026

Kepala Balai Besar PPMHKP Surabaya I,

Sri Anggoro, S.P., M.M.

NIP. 197207251995031001