

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



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

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 2 |
| BAB II. 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. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 8 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM | 8 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 9 |
| BAB IV. ANALISA HASIL SKM | 11 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 11 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 13 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 13 |
| BAB V. KESIMPULAN..... | 15 |
| LAMPIRAN..... | 16 |
| 1. Kuisisioner Online..... | 16 |
| 2. Hasil Pengolahan Data SKM | 17 |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM | 20 |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya | 21 |

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 mengamankan 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 II 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya II.

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) Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya II 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/38> 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 II 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. **Kompetensi pelaksana**)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**)** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

***) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

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 2025 | 8 |
| 2. | Pengumpulan Data | April - Juni 2025 | 60 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juli 2025 | 7 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Juli 2025 | 7 |

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 II periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya II dalam kurun waktu Triwulan I tahun 2025 adalah sebanyak 155 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak (*simple random sampling*) dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

| 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 |

Berdasarkan rumus Tabel *Krejcie and Morgan*, untuk populasi sebanyak 155 orang, maka penentuan jumlah sampelnya dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

$$s = \frac{3,841 \times 155 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05^2 \times 154) + (3,841 \times 0,5 \times 0,5)}$$

$$s = 110,64 \approx 111$$

, dimana: s = jumlah sampel

λ^2 = Chi Kuadrat, nilainya tergantung derajat kebebasan (dk) dan tingkat kesalahan.

untuk $dk = 1$ dan taraf kesalahan 5% maka chi kuadrat = 3,841

P = proporsi populasi (diasumsikan 0,5 agar memaksimalkan ukuran sampel)

N = jumlah populasi

d = tingkat akurasi/tingkat toleransi kesalahan = 0,05

Untuk populasi sebanyak 155 orang maka jumlah minimum sampel responden SKM yang harus dikumpulkan dalam periode Triwulan II tahun 2025 adalah 111 orang.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 111 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|--|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-laki | 71 | 64% |
| | | Perempuan | 40 | 36% |
| | | | 111 | 100% |
| 2 | Usia | Di bawah 25 | 6 | 5% |
| | | 25-45 | 70 | 63% |
| | | 46-60 | 34 | 31% |
| | | Di atas 60 | 1 | 1% |
| | | | 111 | 100% |
| 3 | Pendidikan | SD | 0 | 0% |
| | | SMP | 0 | 0% |
| | | SMA | 25 | 23% |
| | | D3 | 26 | 23% |
| | | S1 | 59 | 53% |
| | | S2 | 1 | 1% |
| | | S3 | 0 | 0% |
| | | | 111 | 100% |
| 4 | Pekerjaan | ASN | 0 | 0% |
| | | TNI/POLRI | 0 | 0% |
| | | Pelaku Usaha KKP | 25 | 23% |
| | | Pegawai Swasta | 85 | 77% |
| | | Wirausaha Non KKP | 1 | 1% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 0 | 0% |
| | | | 111 | 100% |
| 5 | Jenis Layanan | Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan | 0 | 0% |
| | | Penyediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif | 0 | 0% |
| | | Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air | 20 | 18% |
| | | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/ HACCP) | 28 | 25% |

| | | | |
|--|--|-----|------|
| | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (<i>Health Certificate for Fish and Fishery Products</i>) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor) | 24 | 22% |
| | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP) | 23 | 21% |
| | Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan | 0 | 0% |
| | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik | 8 | 7% |
| | Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik (CPIB) | 0 | 0% |
| | Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik (CBIB) | 5 | 5% |
| | Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik (CPPIB) | 0 | 0% |
| | Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik (CPOIB) | 0 | 0% |
| | Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approval Number) | 2 | 2% |
| | Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB) | 1 | 1% |
| | | 111 | 100% |

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 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,94 | 3,92 | 3,92 | 3,94 | 3,90 | 3,83 | 3,82 | 3,95 | 3,30 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | B |
| IKM Unit Layanan | 95,85 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |

U1 = Persyaratan

U2 = Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

U3 = Waktu Penyelesaian

U4 = Biaya/Tarif

U5 = Produk Spesifikasi Jenis Layanan

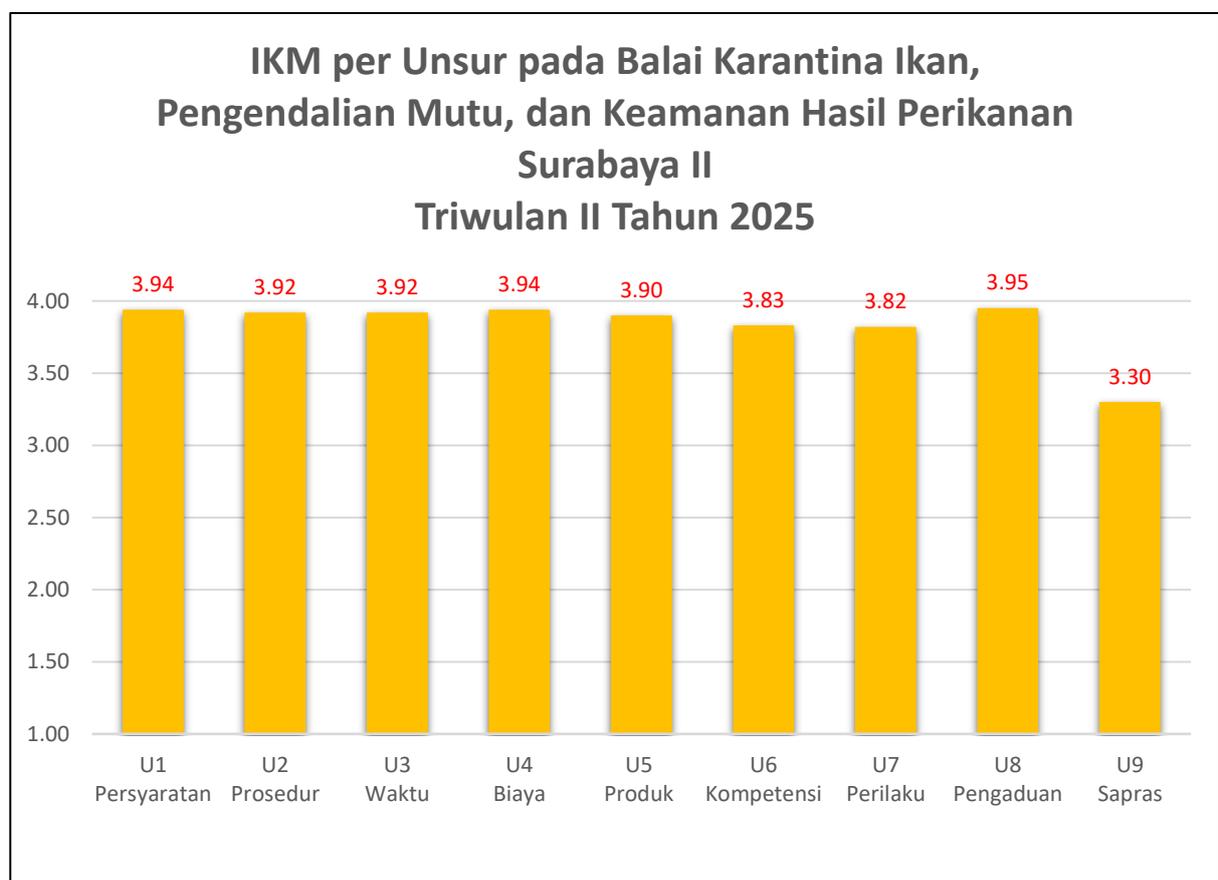
U6 = Kompetensi Pelaksana/Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencari informasi, unduh/unggah) dari aplikasi

U7 = Perilaku Pelaksana/Kemudahan Fitur

U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

U9 = Sarana dan Prasarana

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan terendah ada pada 3 unsur yaitu U9, U7 dan U6. Sarana dan Prasarana atau Kualitas isi/konten dari aplikasi (U9) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,30. Selanjutnya Perilaku Pelaksana/Kemudahan Fitur (U7) mendapatkan nilai 3,82 adalah nilai terendah kedua dan Kompetensi Pelaksana/Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencari informasi, unduh/unggah) aplikasi (U6) yang mendapatkan nilai 3,83 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan unsur layanan tertinggi ada pada 3 unsur yaitu U8, U1 dan U4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,91. Dalam hal ini, Persyaratan (U1) dan Biaya/Tarif (U4) mempunyai nilai rata-rata yang sama yaitu 3,94 adalah nilai tertinggi kedua dan ketiga.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan kritik yang masuk melalui link kuesioner pengisian SKM Online yang telah disediakan, saran dan kritik yang disampaikan semuanya berisi tentang pelayanan yang sudah baik/sesuai/memuaskan dan tidak ada keluhan. Namun permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu U9, U7 dan U6 dapat dilihat melalui saran dan kritik dari responden yang sekiranya mengacu pada unsur yang perlu ditingkatkan yaitu sebagai berikut :

- “Petugas sangat membantu dengan kebingungan saya”
Responden memberikan nilai 3 pada unsur U9.
- “terimakasih sudah dibantu ya pak”
Responden memberikan nilai 3 pada unsur U9.
- “Pertahankan dan dapat dilakukan peningkatan untuk performa yang lebih optimal”.
Responden ini memberikan nilai 3 pada unsur U6, U7 dan U9.
- “sip tetap dipertahankan dan ditingkatkan”
Responden ini memberikan nilai 3 pada unsur U6 dan U7.

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

- Terdapat beberapa kebutuhan terkait fasilitas, sarana dan prasarana seperti belum tersedianya mesin antrian, fasilitas komputer dan printer untuk pengguna jasa. Pendingin udara di Ruang Pelayanan kurang dingin

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 dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

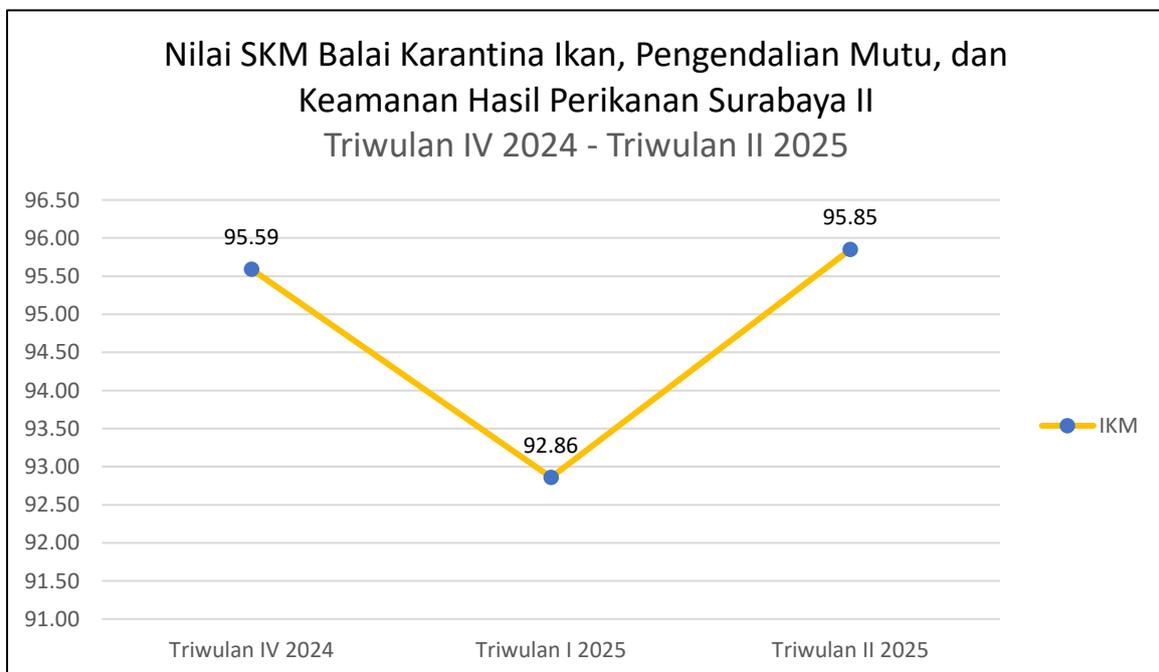
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu (Triwulan III 2025) | | | Penanggung Jawab |
|----|---|---|------------------------------|-----|-----|---|
| | | | Juli | Ags | Sep | |
| 1 | U9- Sarana dan Prasarana atau Kualitas isi/konten dari aplikasi | Melakukan perbaikan pada fasilitas yang dibutuhkan pengguna jasa (perangkat komputer, AC). Menyediakan mesin antrian untuk pengguna jasa | √ | | | Tim Pelayanan BKIPM Surabaya II |
| 2 | U7-Perilaku Pelaksana atau Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi | Melakukan pendampingan kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SiapMutu, membuka layanan konsultasi, serta menetapkan personel terkait pengaplikasian SiapMutu | √ | | | Tim Pelayanan BKIPM Surabaya II |
| 3 | U6-Kompetensi Pelaksana atau Kecepatan respon (membuka halaman, konten, | Berkoordinasi dengan pusat terkait pengembangan aplikasi SiapMutu untuk mengakomodir kebutuhan | √ | | | Tim Pelayanan BKIPM Surabaya II dan BPPMHKP |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|-------|
| | pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi | pengguna jasa di UPT melalui komunikasi aktif antara UPT dengan Tim Pusat untuk segera menemukan solusi dari permasalahan yang muncul pada saat proses penerbitan HC. | | | | Pusat |
|--|--|---|--|--|--|-------|

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya II dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode Triwulan IV 2024 hingga Triwulan II 2025 pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya II.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan II mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya II, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,85. Kemudian nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya II menunjukkan kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan IV 2024 hingga Triwulan II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana atau Kualitas isi/konten aplikasi (U9), Perilaku Pelaksana atau Kemudahan Fitur aplikasi (U7) dan Kompetensi Pelaksana atau Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencari informasi, unduh/unggah) aplikasi.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), Persyaratan (U1) dan Biaya/Tarif (U4).

Sidoarjo, 10 Juli 2025

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



Dudung Daenuri

NIP. 19810521 200502 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Surabaya II

Data Layanan

Pilih Layanan

- Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/*Hazard Analysis and Critical Control Point* (**PMMT/ HACCP**)
- Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (**Approval Number**)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
- Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air
- Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan
- Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan
- Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik
- Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik

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 mengadu/tindak 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

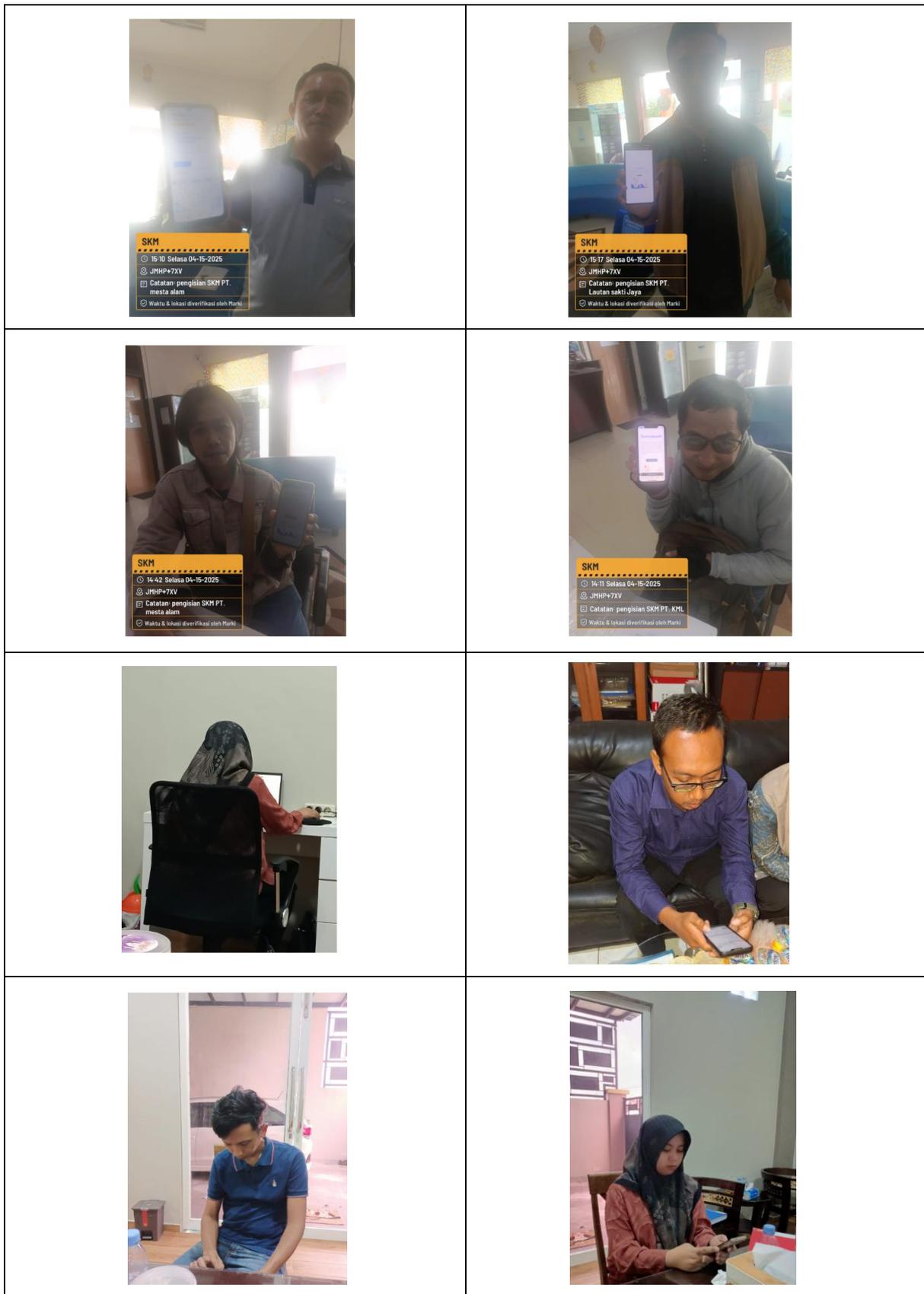
*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|---|---------------|---|--------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-laki | 71 | 64% |
| | | Perempuan | 40 | 36% |
| | | | 111 | 100% |
| 2 | Usia | Dibawah 25 | 6 | 5% |
| | | 25-45 | 70 | 63% |
| | | 46-60 | 34 | 31% |
| | | Diatas 60 | 1 | 1% |
| | | | 111 | 100% |
| 3 | Pendidikan | SD | 0 | 0% |
| | | SMP | 0 | 0% |
| | | SMA | 25 | 23% |
| | | D3 | 26 | 23% |
| | | S1 | 59 | 53% |
| | | S2 | 1 | 1% |
| | | S3 | 0 | 0% |
| | | | 111 | 100% |
| 4 | Pekerjaan | ASN | 0 | 0% |
| | | TNI/POLRI | 0 | 0% |
| | | Pelaku Usaha KKP | 25 | 23% |
| | | Pegawai Swasta | 85 | 77% |
| | | Wirasaha Non KKP | 1 | 1% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 0 | 0% |
| | | | 111 | 100% |
| 5 | Jenis Layanan | Uji Profisiensi bagi laboratorium pengujian penyakit ikan, mutu, dan keamanan | 0 | 0% |
| | | Pengediaan koleksi standar/bahan acuan/kontrol positif | 0 | 0% |
| | | Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perik. | 20 | 18% |
| | | Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis | 28 | 25% |
| | | Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (Health Cer | 24 | 22% |
| | | Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan | 23 | 21% |
| | | Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan | 0 | 0% |
| | | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik | 8 | 7% |
| | | Penerbitan Sertifikat Cara Pembenihan Ikan Yang Baik | 0 | 0% |
| | | Penerbitan Sertifikat Cara Budi Daya Ikan Yang Baik | 5 | 5% |
| | | Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Pakan Ikan Yang Baik | 0 | 0% |
| | | Penerbitan Sertifikat Cara Pembuatan Obat Ikan Yang Baik | 0 | 0% |
| | | Penerbitan Nomor Registrasi Unit Pengolahan Ikan ke Negara Mitra (Approv | 2 | 2% |
| Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik | 1 | 1% | | |
| | | | 111 | 100% |

| NO | UNSUR PELAYANAN | AKTUAL MASYARAKAT | | |
|----|---|-------------------|------|-------------|
| | | INDEKS KONVERSI | MUTU | KINERJA |
| U1 | Persyaratan | 98.42 | A | Sangat Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 97.97 | A | Sangat Baik |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 97.97 | A | Sangat Baik |
| U4 | Biaya/Tarif | 98.42 | A | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 97.52 | A | Sangat Baik |
| U6 | Kompetensi Pelayanan | 95.72 | A | Sangat Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 95.50 | A | Sangat Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 98.65 | A | Sangat Baik |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 82.43 | B | Baik |

| 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 |

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan
Keamanan Hasil Perikanan Surabaya II
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 II 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 II periode triwulan IV tahun 2024 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 2025

| No | Unsur | IKM | Mutu Layanan |
|-----------|--|------------|---------------------|
| 1 | Persyaratan | 100 | A |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 100 | A |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 100 | A |
| 4 | Biaya/Tarif | 100 | A |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 100 | A |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 86,26 | B |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 79,12 | B |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 96,81 | A |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 98,05 | 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 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu (Triwulan II 2025) | | | Penanggung Jawab |
|----|---|--|--------------------------|-----|------|---|
| | | | April | Mei | Juni | |
| 1. | U6-Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi | Berkoordinasi dengan pusat terkait pengembangan aplikasi SiapMutu untuk mengakomodir kebutuhan pengguna jasa di UPT melalui komunikasi aktif antara UPT dengan Tim Pusat untuk segera menemukan solusi dari permasalahan yang muncul pada saat proses penerbitan HC. | √ | | | Tim Pelayanan BKIPM Surabaya II dan BPPMHKP Pusat |
| 2. | U7-Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi | Melakukan pendampingan kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SiapMutu, membuka layanan konsultasi, serta menetapkan personel terkait pengaplikasian SiapMutu | √ | | | Tim Pelayanan BKIPM Surabaya II |
| 3. | U3-Waktu penyelesaian layanan | Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan | | | √ | Tim Pelayanan BKIPM Surabaya II |

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 | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan / Hambatan |
|----|--|---|--|--|-------------------------------------|
| 1 | Berkoordinasi dengan pusat terkait pengembangan aplikasi SiapMutu untuk mengakomodir kebutuhan pengguna jasa di UPT melalui komunikasi aktif antara UPT dengan Tim Pusat untuk segera menemukan solusi dari permasalahan yang muncul pada saat proses penerbitan HC. | Sudah | Melakukan koordinasi dengan pusat terkait pengembangan aplikasi SiapMutu untuk mengakomodir kebutuhan pengguna jasa. |  | Tidak ada hambatan saat pelaksanaan |
| 2 | Melakukan pendampingan kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SiapMutu, membuka layanan konsultasi, serta menetapkan personel terkait pengaplikasian SiapMutu | Sudah | Melakukan pendampingan kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SiapMutu. |  | Tidak ada hambatan saat pelaksanaan |
| 3 | Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan | Sudah | Melakukan sosialisasi kepada pengguna jasa terkait pelayanan yang diselenggarakan oleh BKIPM Surabaya II |  | 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 II telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 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 | Berkoordinasi dengan pusat terkait pengembangan aplikasi SiapMutu untuk mengakomodir kebutuhan pengguna jasa di UPT melalui komunikasi aktif antara UPT dengan Tim Pusat untuk segera menemukan solusi dari permasalahan yang muncul pada saat proses penerbitan HC. | Selalu melakukan koordinasi dengan pusat terkait Pengemangan Aplikasi SiapMutu dan menyampaikan permasalahan-permasalahan/kendala pengguna jasa di UPT pada proses sertifikasi | <3 bulan | Tim pelayanan publik | Pengguna jasa lingkup Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Surabaya II |
| 2 | Melakukan pendampingan kepada pengguna jasa terkait penggunaan aplikasi SiapMutu, membuka layanan konsultasi, serta menetapkan personel terkait pengaplikasian SiapMutu | Melakukan pendampingan kepada pengguna jasa terkait penggunaan Aplikasi SiapMutu oleh pengguna jasa. Pendampingan dilakukan baik dikantor maupun melalui komunikasi via WA ataupun telepon | <3 bulan | Tim pelayanan publik | Pengguna jasa lingkup Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Surabaya II |

| | | | | | |
|----|--|--|----------|----------------------|---|
| 3. | Sosialisasi secara daring maupun luring kepada pengguna jasa terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan | Melakukan sosialisasi yang dapat diikuti oleh pengguna jasa secara daring maupun luring terkait prosedur layanan yang diberikan oleh BKIPM Surabaya II | <3 bulan | Tim pelayanan publik | Pengguna jasa lingkup Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Surabaya II |
|----|--|--|----------|----------------------|---|

Sidoarjo, 10 Juli 2025

Plt. Kepala Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan hasil Perikanan Surabaya II



Dudung Daenuri

NIP. 19810521 200502 1 001



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN
MUTU HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU,
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA II**

KANTOR : PASAR INDUK MODERN AGROBISNIS "PUSPA AGRO"
JALAN SAWUNGGALING NO. 177 - 183, DS. JEMUNDO, KEC. TAMAN - SIDOARJO TELEPON (031) 7873151 FAKSIMILE (031) 7873148
LAMARAN www.kkp.go.id EMAIL bkipmsurabaya2@kkp.go.id

**KEPUTUSAN
KEPALA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL
PERIKANAN SURABAYA II
TAHUN ANGGARAN 2025**

Nomor : KEP.11/KPA/BKIPM.SBY.II/TU.110/II/2025

TENTANG

**PENETAPAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
SURABAYA II TAHUN ANGGARAN 2025**

**KEPALA BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL
PERIKANAN SURABAYA II**

MENIMBANG

- : 1. Bahwa dengan telah berjalannya Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan Penyusunan evaluasi / pelaporan Survei Kepuasan yang dituangkan dalam Tim pengelola untuk melaksanakan tugas tersebut;
2. Bahwa personil yang ditunjuk dianggap mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas tersebut;
3. Bahwa untuk maksud tersebut, maka perlu dituangkan dalam Surat Keputusan.

MENINGGAT

- : 1. Undang-undang No. 8 tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dalam Undang undang No.43 Tahun 1999;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang - undang Nomor. 21 Tahun 2019 Tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan;
4. Perpres No 24 tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
6. Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2002 tentang Karantina Ikan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan PER.07/MEN/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Kelautan dan Perikanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.13/MEN/2006
9. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor : PER.25 / MEN /2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, Dan Keamanan Hasil Perikanan.
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : PER.15/MEN/2010, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian dan Kelautan;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/14/M.PAN/2/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan;
12. Surat Keputusan Menteri Kelautan Dan Perikanan tentang Penunjukan Kuasa Pengguna Anggaran dilingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan.

- MEMPERHATIKAN** :
1. Surat Perintah Sebagai Pelaksana Tugas Nomor B.11/BPPMHKP.1/KP.440/II/2025 tanggal 02 Januari 2025 tentang Surat Perintah Pelaksana Tugas Kepala Balai KIPM Surabaya II.
 2. Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai KIPM Surabaya I Nomor: SP DIPA-032.13.2.427542/2025 tanggal 2 Desember 2024.
 3. Rencana Kerja Anggaran Kementerian / Lembaga (RKAKL) Balao KIPM Surabaya II Tahun Anggaran 2025.
 4. Rencana Operasional Kegiatan (ROK) dan Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) Anggaran Balai KIPM Surabaya II Tahun 2025.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

- PERTAMA** : Menunjuk pegawai Balai KIPM Surabaya II yang namanya tercantum dalam lampiran 1 Surat Keputusan ini sebagai Tim Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.
- KEDUA** : Uraian tugas pelaksanaan kegiatan Tim Penyusunan Evaluasi / Pelaporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai KIPM Surabaya II tersebut pada lampiran 2.

KETIGA

: Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sidoarjo
Pada Tanggal : 3 Januari 2025
Pdt. Kepala Bala KIPM Surabaya II,



Dudung Daenuri, S. St. Pi., M. Si
NIP. 19810521 200502 1 001

Salinan ini ditujukan kepada Yth :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan
 - a. Kepala Biro Keuangan Kementerian Kelautan Dan Perikanan di Jakarta
 - b. Kepala Biro Perencanaan dan Kerjasama Luar Negeri di Jakarta
2. Inspektur Jenderal Kementerian Kelautan dan Perikanan di Jakarta
3. Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan di Jakarta
4. Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Surabaya
5. Yang bersangkutan

Lampiran 1 : Surat Keputusan Kepala
Balai KIPM Surabaya II
Nomor : KEP.11/KPA/BKIPM.SBYY.II/TU.110/I/2025
Tanggal : 03 Januari 2025

**SUSUNAN PERSONIL TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KIPM SURABAYA II
TAHUN ANGGARAN 2025**

| No. | Nama / NIP | Jabatan |
|-----|--|-----------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Fatoni Rahman, S. Pi NIP. 19840106 200912 1 002 | Penanggungjawab |
| 2. | Anita Tri Widyayanti, S.Pi NIP. 19780320 200604 2 002 | Ketua |
| 3. | Nurhidayati, S.Kom NIP. 19840524 200912 2 002 | Sekretaris |
| 4. | Elys Srifatul Khozin, S.Si NIP. 19820212 200604 2 006 | Anggota |
| 5. | Bimantyo Brojo Negoro, S. Pi NIP. 19870924 2010 1 005 | Anggota |
| 6. | Sagar Harbastian, A. Md NIP. 19860627 201012 1 005 | Anggota |

Plt. Kepala Balai KIPM Surabaya II,



Dudung Daenuri, S. St. Pi., M. Si
NIP. 19810521 200502 1 001

Lampiran 2 : Surat Keputusan Kepala
Balai KIPM Surabaya II
Nomor : KEP.11/KPA/BKIPM.SBYI.II/TU.110/I/2025
Tanggal : 03 Januari 2025

**URAIAN TUGAS TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KIPM SURABAYA II**

A. Pengarah

1. Memberikan arahan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) agar dapat berjalan dengan baik.
2. Melakukan pengawasan terhadap jalannya kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) agar dapat berdaya guna dan berhasil guna.

B. Penanggung jawab

1. Melakukan Pengawasan pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan sistim yang ada
2. Melakukan evaluasi dalam penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sehingga dapat lebih mudah dimengerti oleh semua pihak

C. Ketua

1. Membantu penanggungjawab dalam mengkoordinasikan seluruh kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ;
2. Bertanggungjawab atas penyelesaian laporan bulanan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
3. Mengambil alih tugas staff di bawahnya apabila tidak dapat melaksanakan tugas tim

D. Sekretaris

1. Melakukan komplikasi dan pengolahan data operasional dalam rangka penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ;
2. Mengumpulkan dan mengarsipkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

E. Anggota

1. Membantu pelaksanaan dan penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
2. Melaksanakan tugas lain yang dibebankan kepadanya oleh pengarah , kegiatan maupun ketua.

PI Kepala Balai KIPM Surabaya II,

Dudung Daenuri, S. St. Pi., M. Si
NIP. 19810521 200502 1 001