



LAPORAN MONEV

HASIL dan TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI KIPM SURABAYA I
TRIWULAN III TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I (Balai KIPM Surabaya I) dapat melaksanakan kegiatan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I Triwulan III Tahun 2024 dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan analisa, serta evaluasi kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai KIPM Surabaya I. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran akan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan publik Balai KIPM Surabaya I.

Kami berharap bahwa kegiatan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I selain menjadi bahan analisa dan evaluasi, diharapkan laporan ini dapat menjadi referensi bagi unit-unit terkait. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun akan sangat membantu dalam penyempurnaannya.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan kegiatan ini, semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Sidoarjo, 2 Oktober 2024

Kepala Balai KIPM Surabaya I,



Suprayogi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan SKM.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.3.1. Maksud.....	3
1.3.2. Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1. Pelaksanaan SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1. Jumlah Responden SKM.....	8
3.2. IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut	10
4.3. Tren Nilai SKM	12
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB VI KESIMPULAN	18

LAMPIRAN

- I. Kuisisioner SKM Triwulan III Tahun 2024
- II. Hasil Pengolahan Data SKM Triwulan III Tahun 2024
- III. Dokumentasi Hasil Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024
- IV. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan II Tahun 2024

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	8
Tabel 2	Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Triwulan III Tahun 2024	9
Tabel 3	Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III - 2024	11
Tabel 4	Nilai IKM Balai KIPM Surabaya III Tahun 2014 - 2024	12
Tabel 5	Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Triwulan II - 2024.....	14
Tabel 6	Jadwal Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut Atas Hasil SKM Triwulan II - 2024	15

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 1	Tren Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2020 - 2024	13
-----------------	--	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Screenshot Aplikasi SKM Elektronik “Susan KKP”	19
Gambar 2 Dokumentasi Hasil SKM Triwulan III Tahun 2024 di Ruang Pelayanan	24
Gambar 3 Dokumentasi Hasil SKM Triwulan III Tahun 2024 di <i>Social Media</i>	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran Aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi serius. Fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Guna mengetahui IKM atas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I, maka diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I secara periodik empat kali dalam setahun. Survei ini dimaksudkan juga sebagai implementasi pelaksanaan *Quality Management System* (QMS) SNI ISO Integrasi 17020 : 2012, 9001: 2015, dan 17025 : 2017 Balai KIPM Surabaya I.

1.2. DASAR PELAKSANAAN SKM

Pelaksanaan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I berdasarkan ketentuan-ketentuan di bawah ini:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35:
 - (1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
 - (2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tertanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaran Pelayanan Publik.
4. Surat Kepala Pusat Standardisasi Sistem dan Kepatuhan, BKIPM Nomor B.222/BKIPM.4.1/TU.210/II/2019 tertanggal 26 Februari 2019 perihal Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik BKIPM.
5. SNI ISO 17020:2012 klausul 8.5.2 : *“Masukan untuk tinjauan manajemen harus mencakup informasi yang terkait dengan berikut ini antara lain: umpan balik dari klien dan pihak-pihak terkait dengan pemenuhan standar ini”*.
6. SNI ISO 9001:2015 klausul 9.3.2 :*“Tinjauan manajemen harus direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan, antara lain adalah informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu termasuk tren dalam salah satunya adalah kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan”*.
7. SNI ISO 17025:2017 klausul 8.6.2 : *“Laboratorium harus mencari umpan balik, baik positif maupun negatif dari pelanggannya. Umpan balik harus dianalisis dan digunakan untuk memperbaiki sistem manajemen, aktivitas laboratorium dan layanan pelanggan”*.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

1.3.1. MAKSUD

Maksud dari pelaksanaan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I adalah sebagai implementasi pelaksanaan *Quality Manajemen System (QMS)* SNI - ISO Integrasi 17020 : 2012, 9001: 2015, dan 17025 : 2017 Balai KIPM Surabaya I.

1.3.2. TUJUAN

SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Serta bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. PELAKSANA SKM

Sesuai Surat Tugas Kepala Balai KIPM Surabaya I Nomor: B. 13/BKIPM.SBY.I/KP.440/I/2024 Tanggal 2 Januari 2024 Tentang Susunan Tim Pengelola SKM dan Penerapan *Rewards/Punishment* Bagi Petugas Pelayanan Publik di Balai KIPM Surabaya I Tahun 2024, maka pelaksana SKM di Balai KIPM Surabaya I selama tahun 2024 adalah sebagai berikut :

No	Nama Pegawai	NIP	Kedudukan dalam Tim
1	Suprayogi, S.Pi., M.P	197007071995031001	Pengarah
2	Eny Susilowati, S.Si., M.Ling.	198007212008012026	Penanggungjawab
3	lin Widya Astuti, S.Si	197903132009012002	Ketua /Anggota
4	Puji Sugeng Ariadi, S.Pi., M.Ling.	198307122005021001	Anggota
5	Eka Anis Rhofita, S.Kom.	198312142009012003	Anggota

2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menggunakan metode penelitian survei.

Penelitian survei adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap orang, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Survei juga merupakan metode menjangkau data penduduk dalam beberapa peristiwa demografi atau ekonomi dengan tidak menghitung seluruh responden yang ada di suatu negara, melainkan dengan cara penarikan sampel (contoh daerah) sebagai kawasan yang bisa mewakili karakteristik negara tersebut. Pertanyaan terstruktur disebut kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada responden untuk mengukur variabel-variabel, berhubungan diantara variabel yang ada,

serta dapat berupa pengalaman dan pendapat dari responden. Metode survei biasanya digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, namun peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data (kuesioner, test, wawancara, dan sebagainya), perlakuan yang diberikan tidak sama pada eksperimen (Sugiyono :2014).

Masih menurut Sugiyono (2017), beberapa teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam suatu penelitian antara lain dengan *Interview* (wawancara), Kuesioner (angket), Observasi (pengamatan) dan Dokumen.

1. Observasi

Observasi diartikan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan metode yang cukup mudah dilakukan untuk pengumpulan data. Observasi ini lebih banyak digunakan pada statistika survei, misalnya akan meneliti kelakuan orang-orang suku tertentu. Observasi ke lokasi yang bersangkutan akan dapat diputuskan alat ukur mana yang tepat untuk digunakan.

2. Kuestioner (Angket)

Kuestioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Meskipun terlihat mudah, teknik pengumpulan data melalui angket cukup sulit dilakukan jika respondennya cukup besar dan tersebar di berbagai wilayah.

3. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data. Wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya dilakukan sebagai studi pendahuluan karena tidak mungkin menggunakan wawancara pada 1000 responden, sedangkan pada sampel kecil teknik wawancara dapat diterapkan sebagai teknik pengumpul data. Teknik wawancara umumnya digunakan untuk jenis tipe kualitatif.

4. Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diambil dari dokumen atau catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturam , dan kebijakan. Sementara dokumen berbentuk

gambar dapat berupa foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Teknik pengumpulan data observasi atau wawancara, nantinya akan lebih kredibel apabila disertai dengan dokumentasi.

Dengan mengacu pada beberapa literatur diatas, maka metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian SKM di Balai KIPM Surabaya I adalah dengan menggunakan metode Kuisisioner (Angket). Kuisisioner yang digunakan pada kegiatan SKM Triwulan III Tahun 2024 ini adalah Kuisisioner Elektronik yang dapat diakses melalui laman : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/20>. Tampilan form Kuisisioner Elektronik SKM Triwulan III Tahun 2024 dapat dilihat pada Lampiran I.

2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Kegiatan pengumpulan data pada SKM Triwulan III Tahun 2024 dilakukan di Kantor Balai KIPM Surabaya I. Jl. Raya Bandara Juanda No. 23 Sidoarjo.

2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM

SKM Triwulan III Tahun 2024 di Balai KIPM Surabaya I dilaksanakan mulai tanggal 2 – 16 September 2024 sesuai Surat Kepala Balai KIPM Surabaya I Nomor: B.3066/BKIPM.SBY.I/KI.120/VIII/2024 Tanggal 29 Agustus 2024 Tentang Pemberitahuan Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024.

2.5. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I sampai dengan Triwulan III - 2024, terdiri dari Pengguna layanan HC Ekspor dan Uji Laboratorium Kesehatan Ikan. Total pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I yang masih aktif sampai dengan Triwulan III - 2024 adalah sejumlah 102 unit usaha (UPI). Jumlah tersebut selanjutnya digunakan sebagai kerangka sampel (populasi) dari SKM Triwulan III Tahun 2024.

Dalam rangka penentuan besarnya jumlah sampel yang akan diambil pada survei ini menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

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

, dimana: S = jumlah sampel

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

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

N = Jumlah populasi

d = Tingkat toleransi kesalahan = 0,05

Dalam survei ini digunakan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05). Dari tabel **Krejcie and Morgan** diperoleh ukuran sampel yang representatif dengan tingkat kepercayaan 95% terhadap populasi adalah sekurang-kurangnya 82 responden.

Selanjutnya untuk pemilihan Responden survei dilakukan dengan menggunakan metode Sampel Acak (*Random Sampling*) dimana responden survei diambil dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2017).

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. JUMLAH RESPONDEN SKM

Mengacu pada subbab 2.5 diatas diperoleh informasi bahwa dalam pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024 ini dibutuhkan responden sekurang-kurangnya berjumlah 82 unit usaha.

Dalam pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024 di Balai KIPM Surabaya I diperoleh jumlah responden yang telah berpartisipasi mengisi kuisioner survei melalui aplikasi Susan KKP sebanyak 93 responden.

3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN dan PER UNSUR LAYANAN)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh melalui serangkaian tahapan pengolahan data hasil SKM. Data hasil SKM dapat didownload melalui aplikasi Susan KKP. Pengolahan data hasil SKM Triwulan III Tahun 2024 disajikan pada Lampiran II.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64, 99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3.5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Dari pengolahan data hasil SKM Triwulan III Tahun 2024 diperoleh Nilai IKM Total untuk Unit Layanan Balai KIPM Surabaya I sebesar **90,35** dengan Mutu Pelayanan adalah **A (Sangat Baik)**. Sementara untuk Nilai IKM Per Unsur Layanan diuraikan secara terinci pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai IKM Per Unsur Layanan periode Triwulan III Tahun 2024

Kode	Uraian Unsur Layanan	Nilai IKM
U1	Kesesuaian persyaratan layanan	10.33
U2	Kemudahan prosedur layanan	10.16
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian layanan	10.27
U4	Kesesuaian biaya layanan	10.16
U5	Kesesuaian produk layanan	10.13
U6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan	9.44
U7	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan	9.83
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	10.10
U9	Kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan	9.95
Nilai IKM Total		90,35

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. ANALISIS PERMASALAHAN

Mengacu pada Tabel 2 diatas, diketahui bahwa unsur **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari **aplikasi sistem layanan** dan **Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan** memperoleh nilai IKM yang lebih rendah dibandingkan dengan unsur – unsur layanan lainnya.

Fenomena dibalik rendahnya nilai IKM atas kedua unsur layanan diatas disebabkan karena tingginya frekuensi permohonan penerbitan HC Mutu yang dilayani oleh petugas pelayanan HC Mutu Balai KIPM Surabaya I setiap harinya, sehingga menyebabkan terkadang petugas pelayanan HC Mutu menjadi lambat dalam merespon/menjawab/membalas *chat* dari pengguna layanan yang masuk pada WAG “UPI SURABAYA I”. Hal ini menimbulkan kesan pada pengguna layanan bahwa petugas pelayanan HC Mutu Balai KIPM Surabaya I kurang responsif dan aplikasi sistem layanan yang ada kurang memudahkan pengguna layanan.

4.2. RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka memperbaiki kualitas kinerja dan meningkatkan nilai IKM kedua unsur layanan sebagaimana diuraikan pada subbab 4.1 diatas, maka Balai KIPM Surabaya I menyusun rencana tindak lanjut atas hasil SKM Triwulan III Tahun 2024. Rencana Tindak Lanjut atas hasil SKM Triwulan III Tahun 2024 secara terperinci dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Rencana Program/Kegiatan Tindak Lanjut	Rencana Waktu Tindak Lanjut				Penanggung Jawab
			2024		2025		
			TW 3	TW 4	TW 1	TW 2	
1	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan	Menghimbau petugas pelayanan HC Mutu agar lebih responsif terhadap setiap chat dari pengguna layanan yang masuk pada WAG "UPI SURABAYA I"		V			Katimja. Pengendalian KIM & KHP, Katimja. Pengawasan KIM & KHP dan Tim IT
2	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan	Akan dilakukan pengembangan terhadap aplikasi VERONIKA dengan menambahkan fitur "Live Chat" yang <i>anonymous</i> antara pengguna layanan dengan petugas pelayanan HC Mutu		V			Katimja. Pengendalian KIM & KHP, Katimja. Pengawasan KIM & KHP dan Tim IT

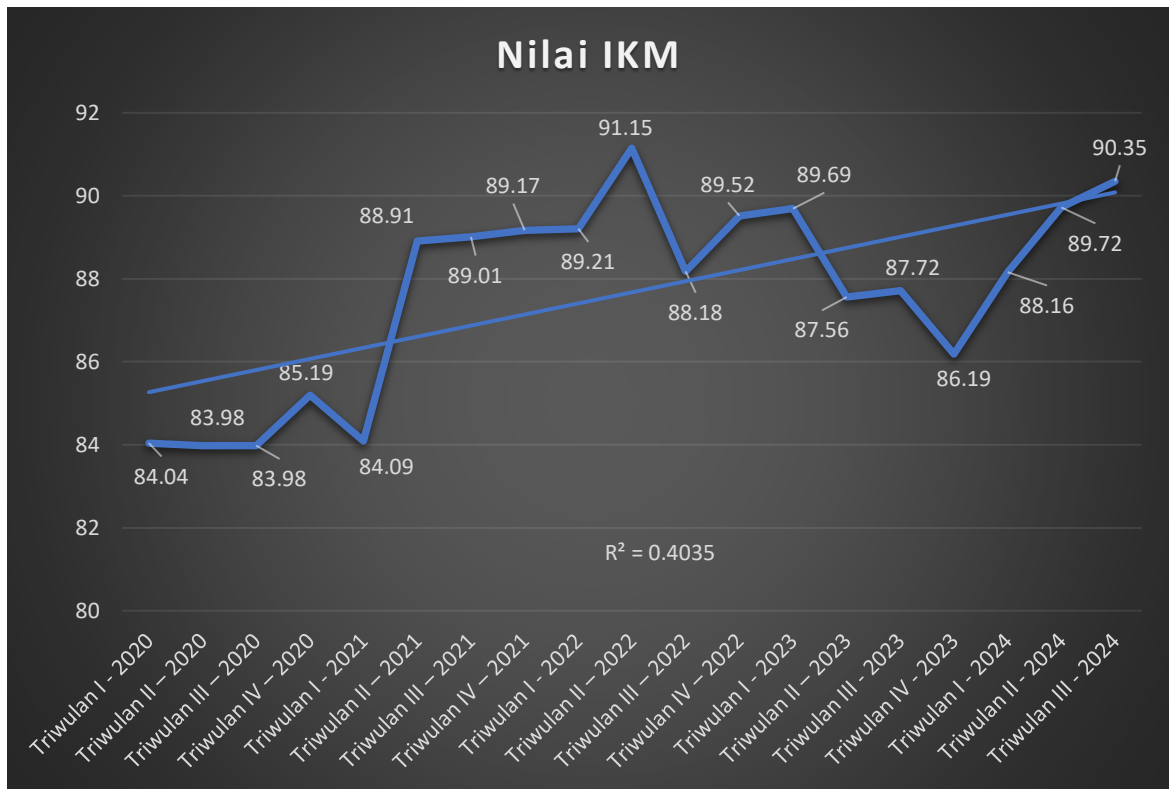
4.3. TREN NILAI SKM

SKM di Balai KIPM Surabaya I telah dilaksanakan sejak tahun 2014. Berawal dari periode pelaksanaan tahunan pada tahun 2014 sampai tahun 2015, lalu menjadi tiap semester pada tahun 2016 sampai 2019 dan hingga akhirnya meningkat menjadi tiap triwulan mulai tahun 2020 sampai dengan sekarang. Pertumbuhan nilai IKM Balai KIPM Surabaya I selama tahun 2020 sampai dengan 2024 diuraikan secara terinci pada Tabel 4.

Pada sub bab ini akan dilakukan analisis tren atas nilai IKM dari tahun 2020 sampai dengan 2024. Dengan menggunakan bantuan software MS. Excell diperoleh pola tren nilai IKM Balai KIPM Surabaya I sebagaimana tersaji pada Grafik 1.

Tabel 4. Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2020 – 2024

No.	Periode SKM	Nilai IKM
1	Triwulan I – 2020	84,04
2	Triwulan II – 2020	83,98
3	Triwulan III – 2020	83,98
4	Triwulan IV – 2020	85,19
5	Triwulan I – 2021	84,09
6	Triwulan II – 2021	88,91
7	Triwulan III – 2021	89,01
8	Triwulan IV – 2021	89,17
9	Triwulan I – 2022	89,21
10	Triwulan II – 2022	91,15
11	Triwulan III – 2022	88,18
12	Triwulan IV – 2022	89,52
13	Triwulan I – 2023	89,69
14	Triwulan II – 2023	87,56
15	Triwulan III – 2023	87,72
16	Triwulan IV - 2023	86,19
17	Triwulan I - 2024	88,16
18	Triwulan II – 2024	89,72
19	Triwulan III - 2024	90,35



Grafik 1. Tren Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2020 - 2024

Dari Grafik 1 diketahui bahwa nilai IKM Triwulan III Tahun 2024 mengalami surplus sebesar 0,63 poin atau 0.7% dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan II Tahun 2024.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

SKM Triwulan II Tahun 2024 lingkup Balai KIPM Surabaya I diselenggarakan secara *online* melalui laman <http://ok.bkipm.kkp.go.id/skm/> pada tanggal 19 s.d. 28 Juni 2024 kepada 107 responden yang dipilih secara acak dari total populasi sebesar 101 pengguna layanan. Dari pengolahan data hasil SKM Triwulan II Tahun 2024 diperoleh Nilai IKM Unit Layanan sebesar **89,72 (kategori A)** dengan kualitas kinerja unit pelayanan "**Sangat Baik**". Sementara untuk Nilai IKM per Unsur Layanan pada periode Triwulan II Tahun 2024 disajikan secara terinci pada Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5. Nilai IKM per Unsur Layanan Periode Triwulan II Tahun 2024

No.	Unsur Layanan	Nilai IKM per Unsur Layanan
1.	Kesesuaian persyaratan layanan	10,25
2.	Kemudahan prosedur layanan	10,13
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian layanan	10,09
4.	Kesesuaian biaya layanan	10,02
5.	Kesesuaian produk layanan	10,07
6.	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan	9,39
7.	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan	9,84
8.	Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	10,05
9.	Kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan	9,87
Total Nilai IKM		89,72

Dari Tabel 5 diketahui bahwa unsur **Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan** dan **Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan** memiliki nilai IKM yang lebih rendah dibandingkan dengan unsur layanan lainnya. Menindaklanjuti hal tersebut, Balai KIPM Surabaya I menyusun rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas kinerja kedua unsur layanan tersebut.

Rencana tindak lanjut beserta realisasi tindak lanjut atas hasil SKM Triwulan II Tahun 2024 diuraikan secara terinci pada Tabel 6.

Tabel 6. Jadwal Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut Atas Hasil SKM Triwulan II Tahun 2024

No	Prioritas Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Waktu Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Waktu Realisasi Tindak Lanjut
1.	Kecepatan Respon / Kesigapan Petugas Pelayanan	Melatih petugas baru di bidang data operasional guna menggantikan petugas sebelumnya yang mutasi keluar	TW. III	Telah dilakukan kegiatan <i>On Job Training</i> (OJT) oleh penanggungjawab kegiatan bagi petugas/personil baru	April – Juni 2024
2.	Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas Pelayanan				

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan III Tahun 2024 dan analisis permasalahan sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai kepuasan masyarakat pengguna layanan di Balai KIPM Surabaya I pada Triwulan III Tahun 2024 yang terukur melalui sebuah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 90,35. Hal ini menggambarkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Balai KIPM Surabaya I dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat pengguna layanannya.
2. Total nilai IKM Balai KIPM Surabaya I periode Triwulan III Tahun 2024 mengalami surplus sebesar 0,63 poin atau 0,7% dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan II Tahun 2024.
3. Unsur Layanan yang perlu diprioritaskan untuk mendapatkan tindak lanjut, antara lain :
 - Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan
 - Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan

LAMPIRAN

LAMPIRAN I. KUISIONER SKM TRIWULAN III TAHUN 2024

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Surabaya I

Data Layanan

Pilih Layanan Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
 Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

Data Responden

Waktu Survey **13-Sep-2024 15:50**

Nama

Jenis Usaha Perseorangan
 Korporasi

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

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

Pendidikan SD S1
 SMP S2
 SMA S3
 D3

Pekerjaan ASN Pegawai Swasta
 TNI/Polri Wirausaha Non KKP
 Pelaku Usaha KKP Pelajar / Mahasiswa

← → ↻ 📄 ptsp.kkp.go.id/skm/s/1419// 🔍 ☆ 🗨️ 📱

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Surabaya I

Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)

Data Responden

Waktu Survey **03-Jun-2024 23:14**

Nama

Jenis Usaha Perseorangan
 Korporasi

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

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

Pendidikan SD S1
 SMP S2
 SMA S3
 D3

Pekerjaan ASN Pegawai Swasta
 TNI/Polri Wirausaha Non KKP
 Pelaku Usaha KKP Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

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

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

← → ↻ 🔒 ptsp.kkp.go.id/skm/s/1419// 🔍 📄 ☆

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 penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

Sangat Cepat
 Cepat
 Kurang cepat
 Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kuualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/indak lanjut)?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

← → ↻ 🔒 ptsp.kkp.go.id/skm/s/1419// 🔍 📄 ☆

Kurang sesuai
 Tidak sesuai

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

Sangat Cepat
 Cepat
 Kurang cepat
 Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kuualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/indak lanjut)?

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](#)

*! Fasilitas anda telah mengunci seluruh pertanyaan **sebelum submit**

Gambar 1. *Printscreen* Aplikasi SKM Elektronik “Susan KKP”

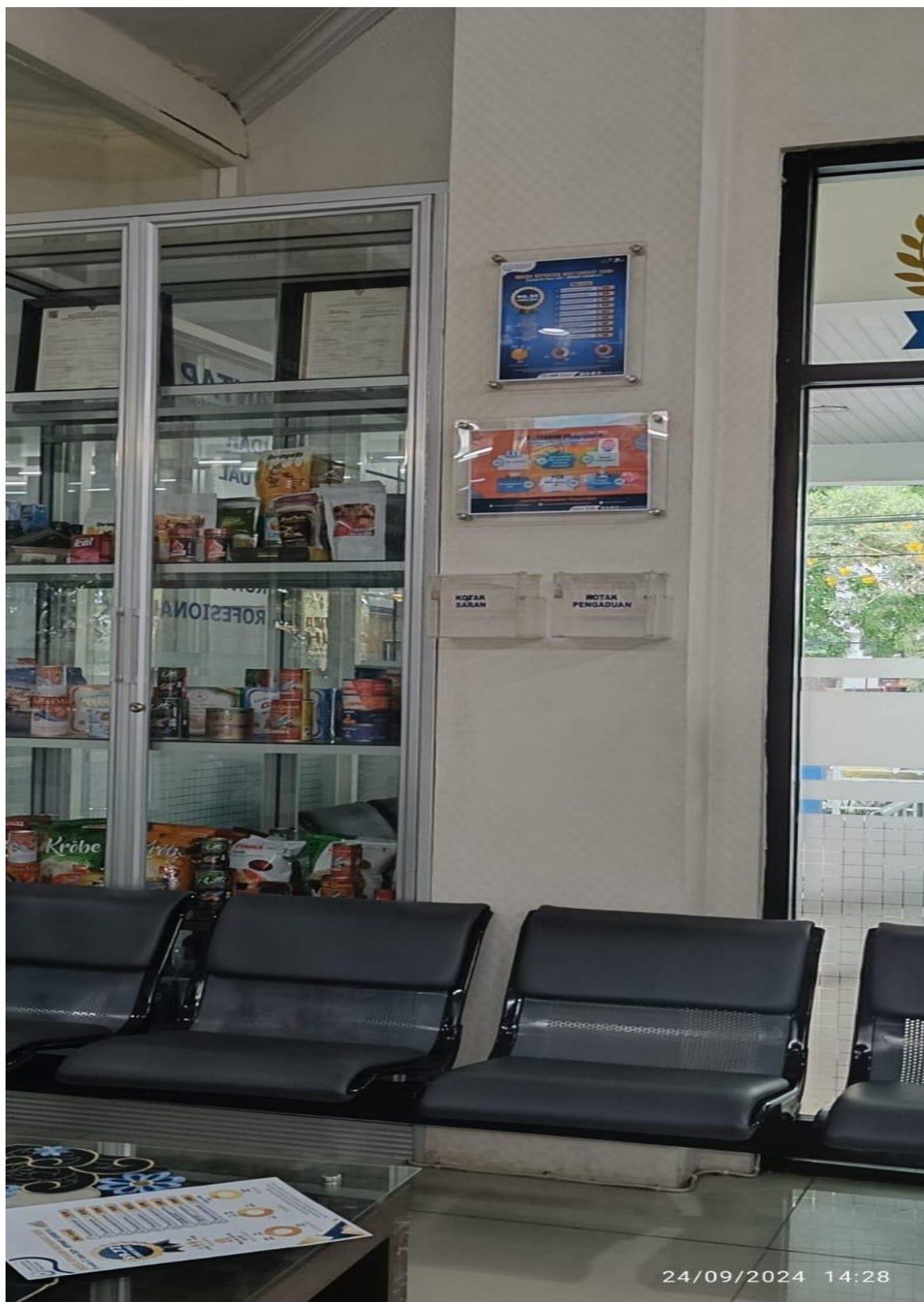
LAMPIRAN II. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TRIWULAN III TAHUN 2024

Nomor Respon	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	3	4	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3
14	4	4	4	4	4	3	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	2	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	4	3	4	3	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	4	3	4	3	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4

32	4	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	4	4	3
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	3	3	4	4
41	4	4	4	4	3	3	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	4	4	3	3	4	4
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	3	4	4	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	3	3	3	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	3	4	4	3	3	4	4
57	4	4	3	3	3	3	3	3	3
58	4	3	4	3	3	3	4	3	3
59	3	3	3	3	3	3	4	3	3
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	3	3	4	3	4	3	3	3	3
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	4	3	3
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	4	3	4	4	3	3	3	3	3

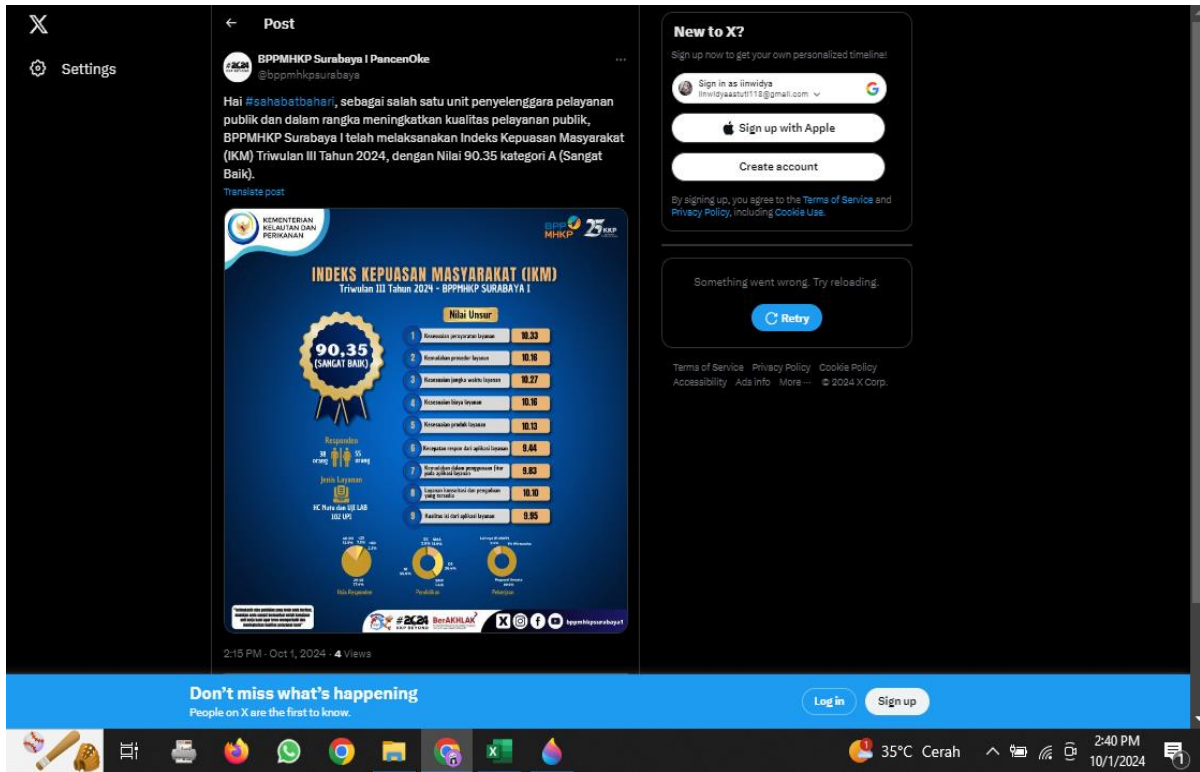
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	4	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	3	4	4	3
72	4	3	4	4	4	4	3	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	3	4	4	3	3	4	3
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	3	3	3
80	3	4	4	4	3	4	4	3	3
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	3	4	4	3	3	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	3	3	4	4	4
89	3	4	4	3	4	3	4	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	346	340	344	340	339	316	329	338	333
IKM Per Unsur	10.33	10.16	10.27	10.16	10.13	9.44	9.83	10.10	9.95
Total Nilai Semua Unsur	3025								
IKM Unit Layanan	90.35								

LAMPIRAN III. DOKUMENTASI HASIL PELAKSANAAN SKM TRIWULAN III-2024

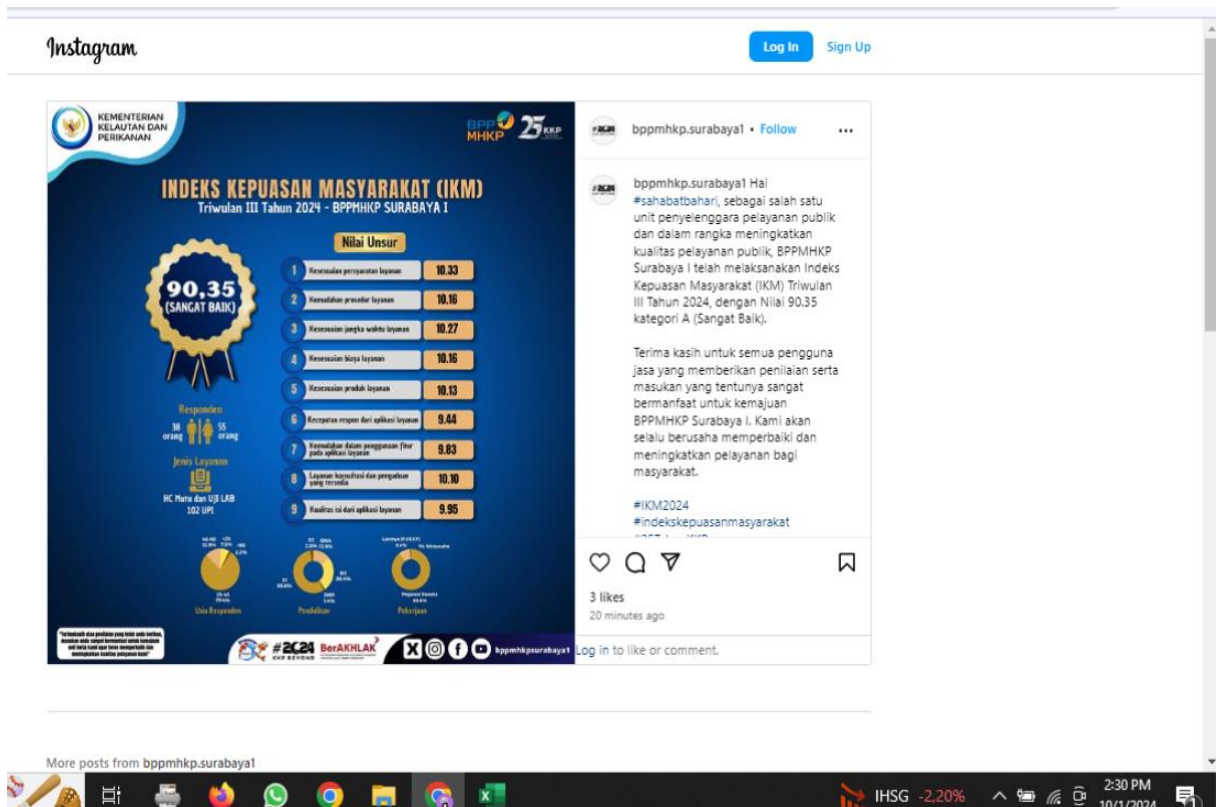




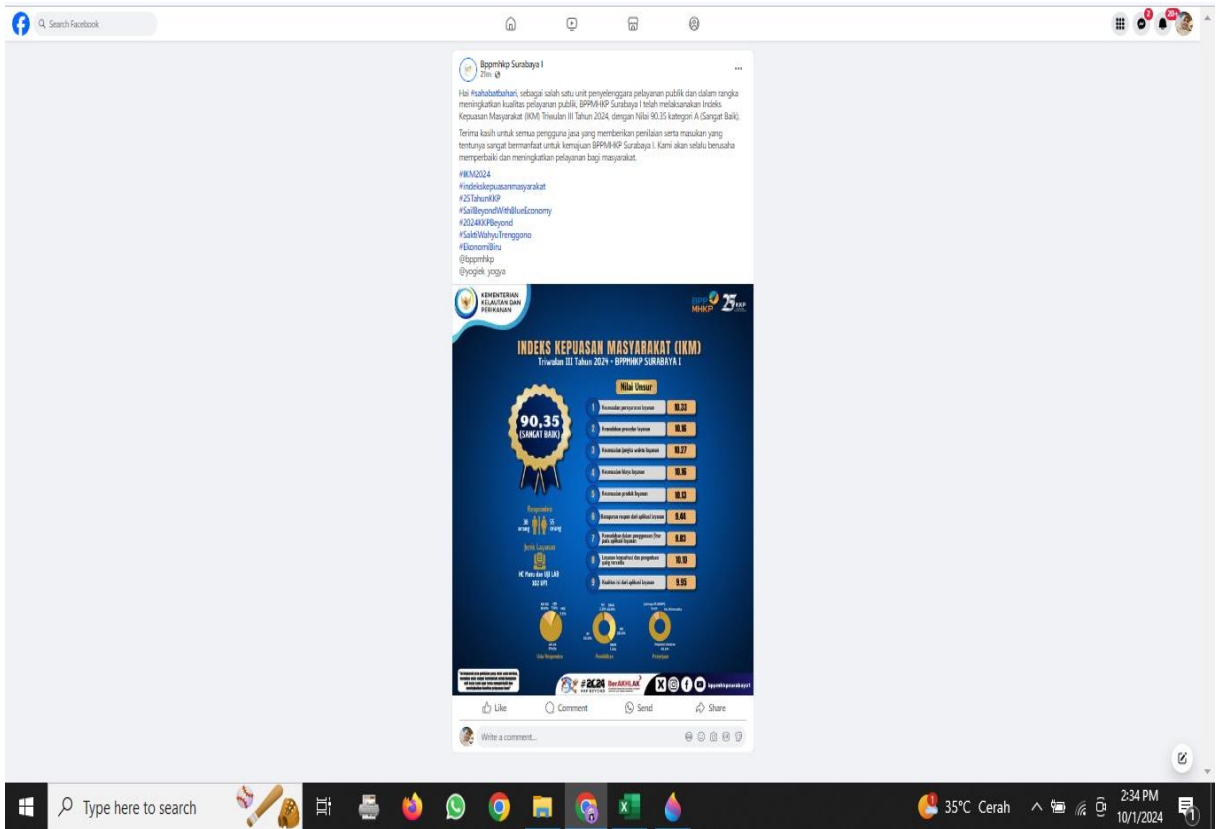
Gambar 2. Dokumentasi Hasil SKM di Ruang Pelayanan



Gambar 3. Dokumentasi Hasil SKM di Tweeter



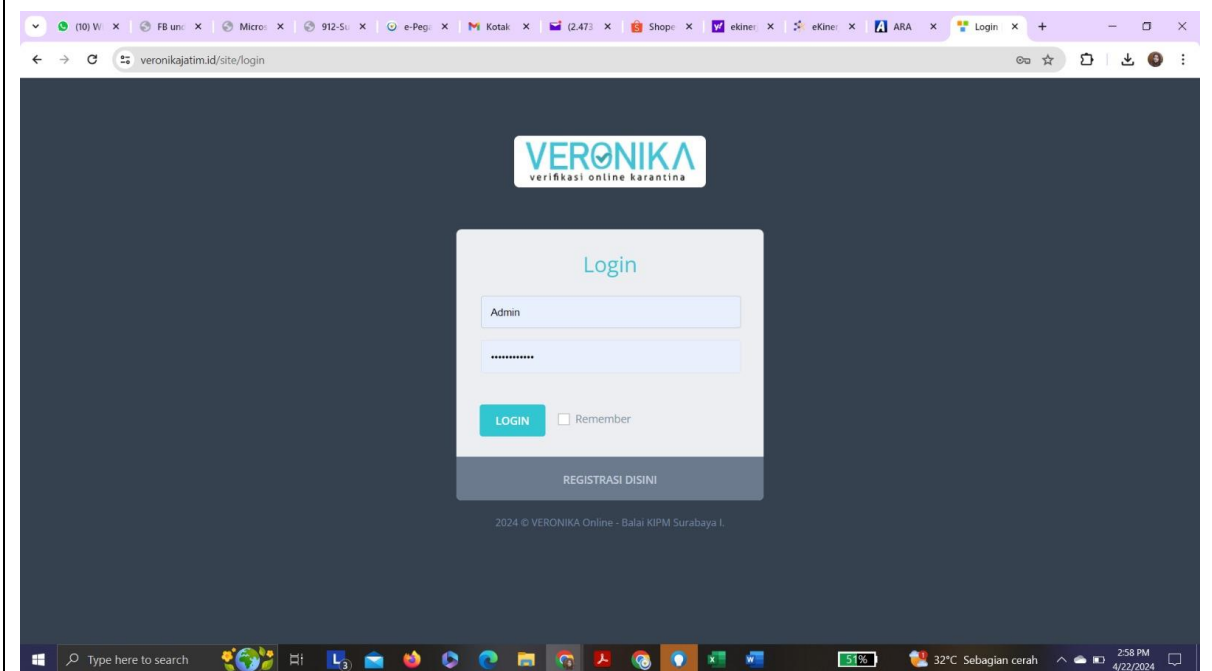
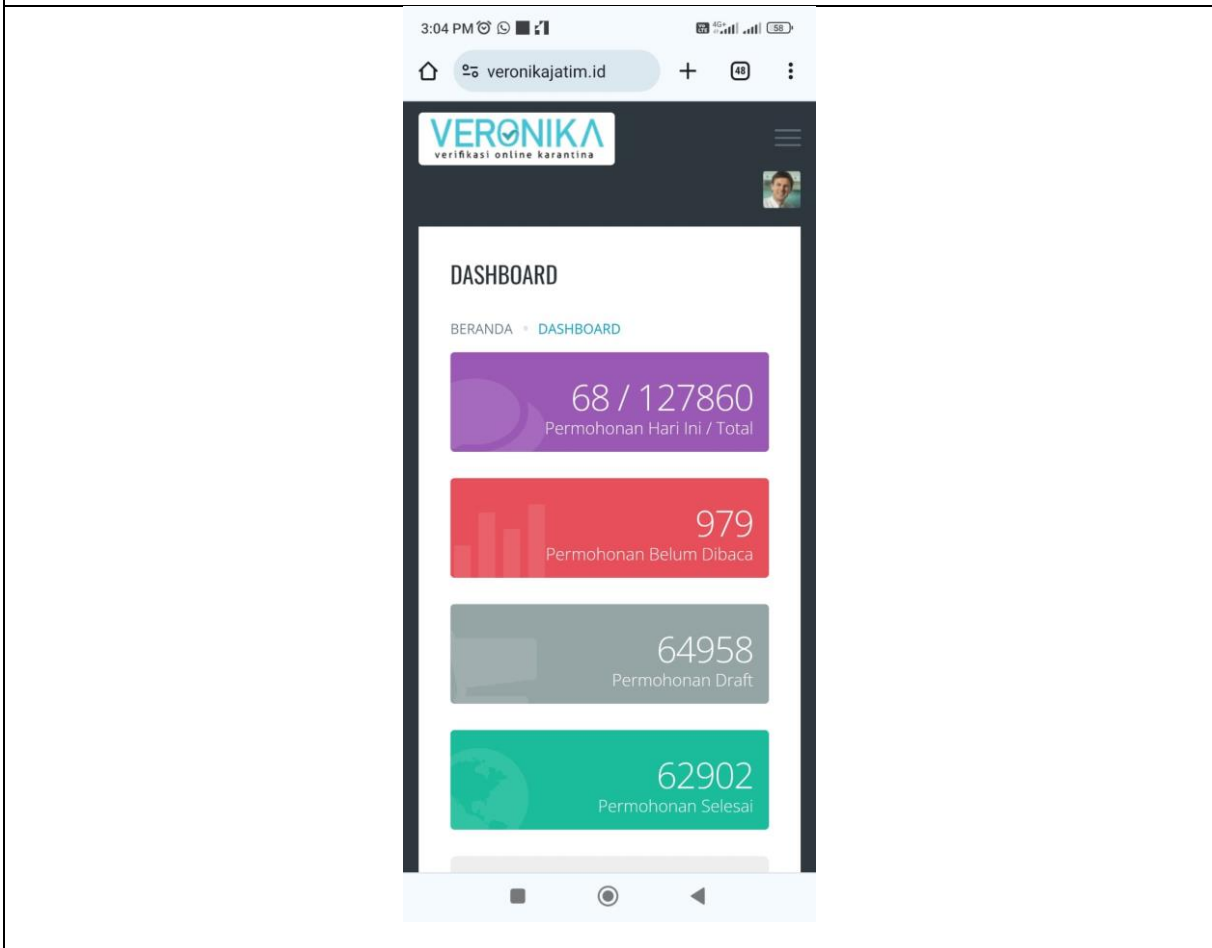
Gambar 4. Dokumentasi Hasil SKM di Instagram

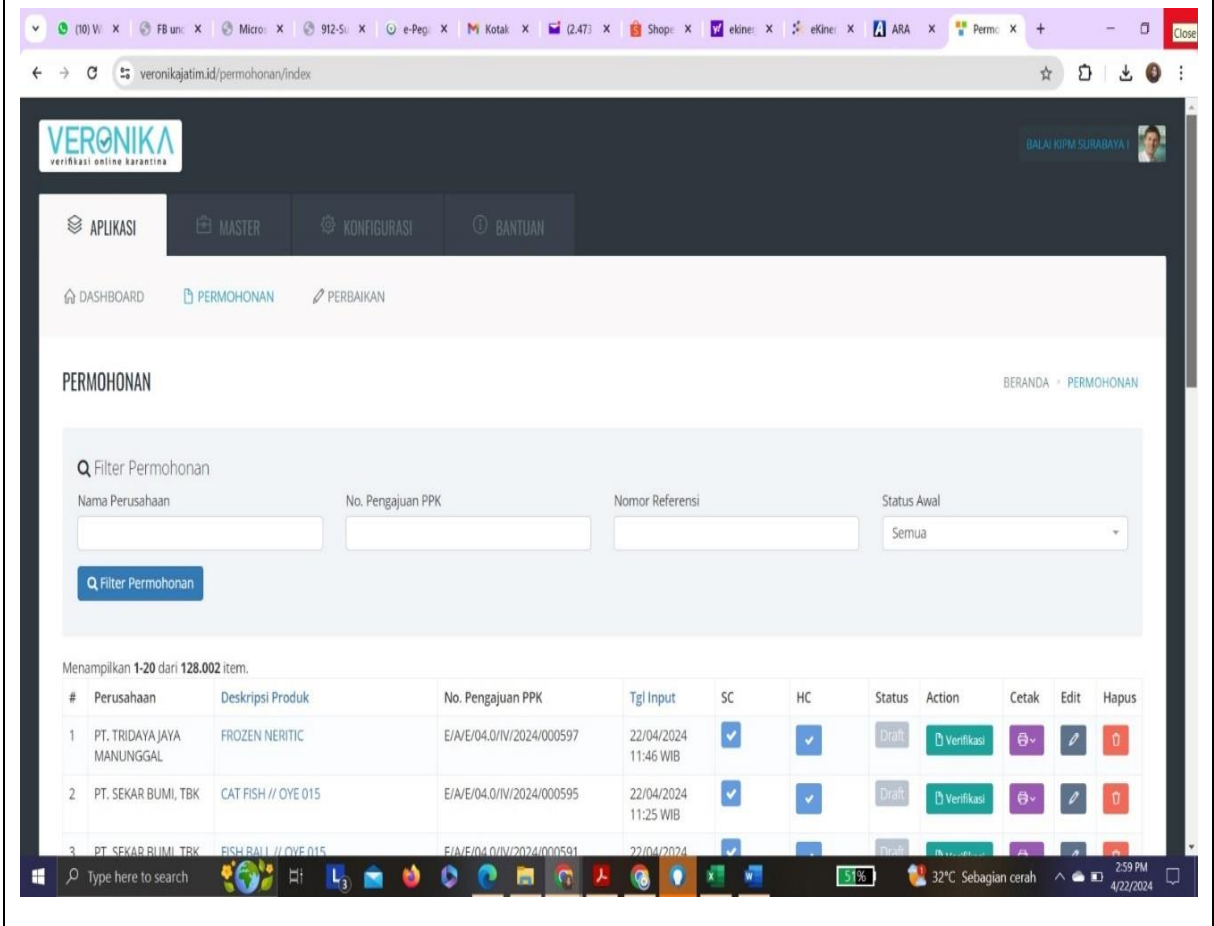
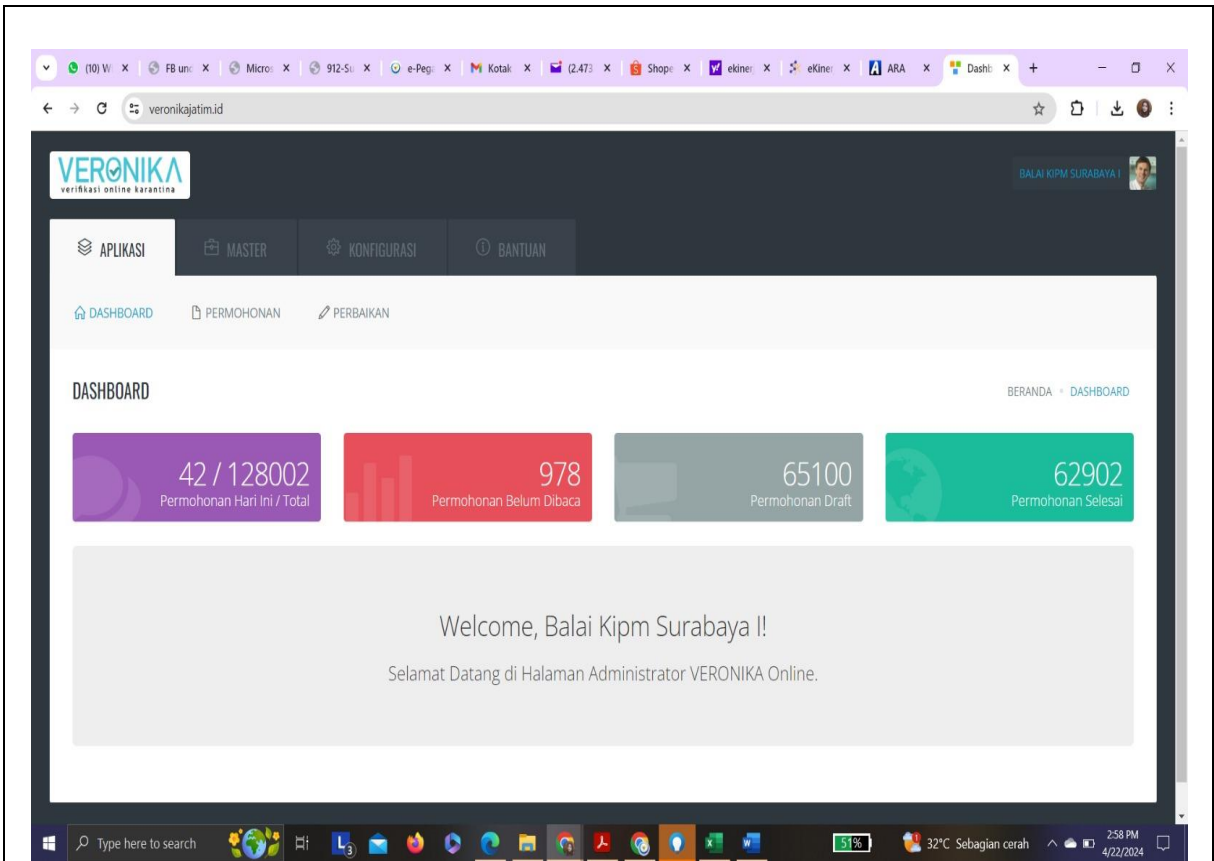


Gambar 5. Dokumentasi Hasil SKM di Instagram

LAMPIRAN IV. DOKUMENTASI HASIL TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN II TAHUN 2024

❖ Aplikasi sistem pelayanan VERONIKA (*New Version*)





❖ **Feed back / evaluasi dari pengguna layanan tentang aplikasi VERONIKA (New Version)**

1	2	3	Jenis_H Sahi	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	Ket_Layanan
22	K	P			25-45	D3	P.UKPP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang diberikan mantap	182.253.50.144-20240628-105302	6/28/2024 10:58	Kepmen 54/2022
23	K	L			25-45	SMA	swasta	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Jika ada perubahan sistem atau teknis mohon diinformasikan pada aplikasi sistem layanan, terimakasih	182.4.133.74-20240628-095343	6/28/2024 10:02	Kepmen 54/2022
24	P	P			25-45	D3	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan dengan ramah, cepat tanggap, komunikatif	125.166.1187-20240628-094531	6/28/2024 9:59	Kepmen 54/2022
25	K	L			46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Semoga pelayanannya semakin baik	112.215.242.18-20240628-095334	6/28/2024 9:57	Kepmen 54/2022

1	2	3	Jenis_H Sahi	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	Ket_Layanan
54	P	L			25-45	D3	swasta	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	tingkatkan pelayanan terutama pada sistem yang sering mengalami trouble	36.71.166.155-20240627-143748	6/27/2024 14:49	Kepmen 54/2022
55	K	L			>60	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak Ada Kritik dan Saran	180.248.41.109-20240627-142301	6/27/2024 14:43	Kepmen 54/2022
56	K	P			46-60	SMA	swasta	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4 untuk di pertahankan	36.71.171.213-20240627-143246	6/27/2024 14:39	Kepmen 54/2022
57	K	L			25-45	SMA	swasta	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3 Untuk kecepatan respon Aplikasi perlu ditingkatkan lagi	36.74.73.212-20240627-140554	6/27/2024 14:33	Kepmen 54/2022

1	2	3	Jenis_H Sahi	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	Ket_Layanan
95	K	L			25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3 lebih lancar lagi untuk sister:online	36.66.215.183-20240626-084819	6/26/2024 9:22	Kepmen 54/2022
96	K	P			25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3 terimakasih untuk pelayanannya	36.73.168.11-20240626-090307	6/26/2024 9:07	Kepmen 54/2022
97	K	L			25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat Bagus dan Proaktif,	112.78.133.106-20240626-089628	6/26/2024 9:01	Kepmen 54/2022
98	K	P			46-60	D3	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PELAYANAN SUDAH BAGUS DAN SESUAI,TINGKATAN PELAYANAN	112.78.133.111-20240626-084939	6/26/2024 8:56	Kepmen 54/2022

1	2	3	Jenis_H Sahi	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	Ket_Layanan
101	P	P			<25	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 cukup baik dalam pelayanan	182.1.112.107-20240626-081807	6/26/2024 8:22	Kepmen 54/2022
102	P	L			25-45	S1	swasta	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3 Dari segi pelayanan maupun pada sistem sudah sangat baik, namun dari kami hanya menambahkan jika ada perubahan/penambahan baik dari segi apapun mohon tdi luput untuk menginformasikan agar kami bisa mempersiapkan itu semua. Terimakasih	125.166.118.65-20240626-080124	6/26/2024 8:16	Kepmen 54/2022
103	K	P			25-45	S1	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Diharapkan agar pelayanan dan operasional akses link dapat lebih baik dari sebelumnya. Terimakasih	36.73.167.40-20240626-075338	6/26/2024 8:11	Kepmen 54/2022
104	P	P			25-45	D3	swasta	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3 Semoga LHU semakin cepat untuk proses penerbitannya	157.20.238.253-20240625-163156	6/25/2024 16:36	Kepmen 54/2022



BALAI KIPM SURABAYA I

Jl. Raya Bandara Ir. H. Juanda No. 23,
Sidoarjo 61254 – Jawa Timur
Telp. / Faks : 031-8688099