

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



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. 14	
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Error! Bookmark not defined.	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

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

6. **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).

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	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 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 I periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I dalam kurun waktu triwulan I tahun 2025 adalah sebanyak 112 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan dengan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

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

Untuk jumlah populasi sebanyak 112 orang, maka penentuan jumlah sampelnya dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

$$S = \frac{3.841 \cdot 112 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.0025 \cdot 111) + (3.841 \cdot 0.5 \cdot 0.5)}$$

$$S = 86,88 \sim 87$$

, 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 I tahun 2025 adalah 87 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 143 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	66	46%
		Perempuan	77	54%
2	Usia	<25	11	8%
		25-45	104	73%
		46-60	26	18%
		>60	2	1%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	21	14,8%
		D3	36	25%
		S1	84	58,8%
		S2	1	0,7%
		S3	1	0,7%
4	Pekerjaan	ASN	1	0,7%
		TNI/POLRI	0	0%
		Pelaku Usaha KKP	10	7%
		Pegawai Swasta	131	91,6%
		Wirausaha Non KKP	1	0,7%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%

5	Jenis Layanan	Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/ <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i> (PMMT/HACCP)	55	38,5%
		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)	53	37%
		Jasa pengujian hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air	4	2,8%
		Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	30	21%
		Penerbitan Sertifikat Cara Distribusi Obat Ikan Yang Baik (CDOIB)	1	0,7%

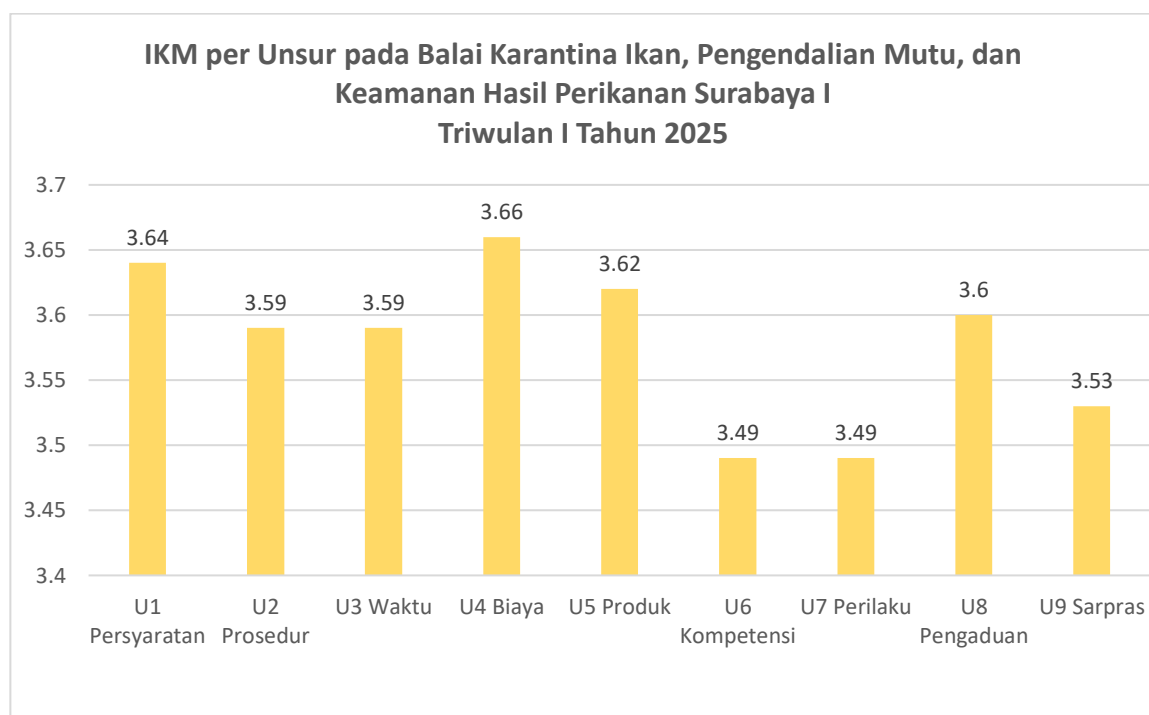
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.64	3.59	3.59	3.66	3.62	3.49	3.49	3.60	3.53
Kategori	A	A	A	A	A	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	89,43 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,49. Selanjutnya Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua dan Sarana – Prasarana Layanan yang mendapatkan nilai 3,53 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,66. Selanjutnya Persyaratan Layanan mendapatkan nilai 3,64 dan Kesesuaian Produk Layanan mendapatkan nilai yaitu 3,62.

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

- “Untuk aplikasi butuh perbaikan sampai *easy to used*, karna masih banyak upi yang kurang mengerti”.
- “Saran jika untuk cetak ulang Sertifikat HC kami masih kesulitan, mohon bisa di permudah dengan cara dokumen pendukung bisa di terima terlebih dahulu lewat email atau bentuk *soft file* sehingga jika ada pengambilan kami sertakan dokumen pendukung yang asli (*hardcopy*)”.
- “Melakukan upaya peningkatan kompetensi SDM UPI, seperti melakukan pelatihan berkala bagi UPI, khususnya terkait penerapan standart mutu”.
- “Saran kami, mohon selalu diinformasikan jika terdapat pembaruan persyaratan mengenai PMMT ”.
- “Kami berharap untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dapat berkolaborasi dengan UPI agar menciptakan pelayanan yang prima serta harmoni”.
- “*Call Centre* agar lebih cepat dalam merespon”.
- “Mohon dapat dicantumkan nomor Whatsapp PIC, agar mudah berkomunikasi”.

- “Waktu layanan penerbitan SKP mohon diperbaiki sesuai standar layanan yang diberikan kepada masyarakat”.

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

- Kompetensi pelaksana perlu ditingkatkan lagi dengan mengikuti berbagai pelatihan terkait pelayanan publik.
- Perilaku pelaksana perlu dibina lagi melalui penyelenggaraan kegiatan pembinaan perilaku petugas pelayanan kegiatan siraman rohani dan/atau kegiatan apel pagi.
- Sarana dan Prasarana Layanan masih dinilai kurang nyaman / kurang memadai oleh pengguna jasa. Hal ini disebabkan karena ruang pelayanan Balai KIPM Surabaya I saat itu sedang direnovasi.

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.

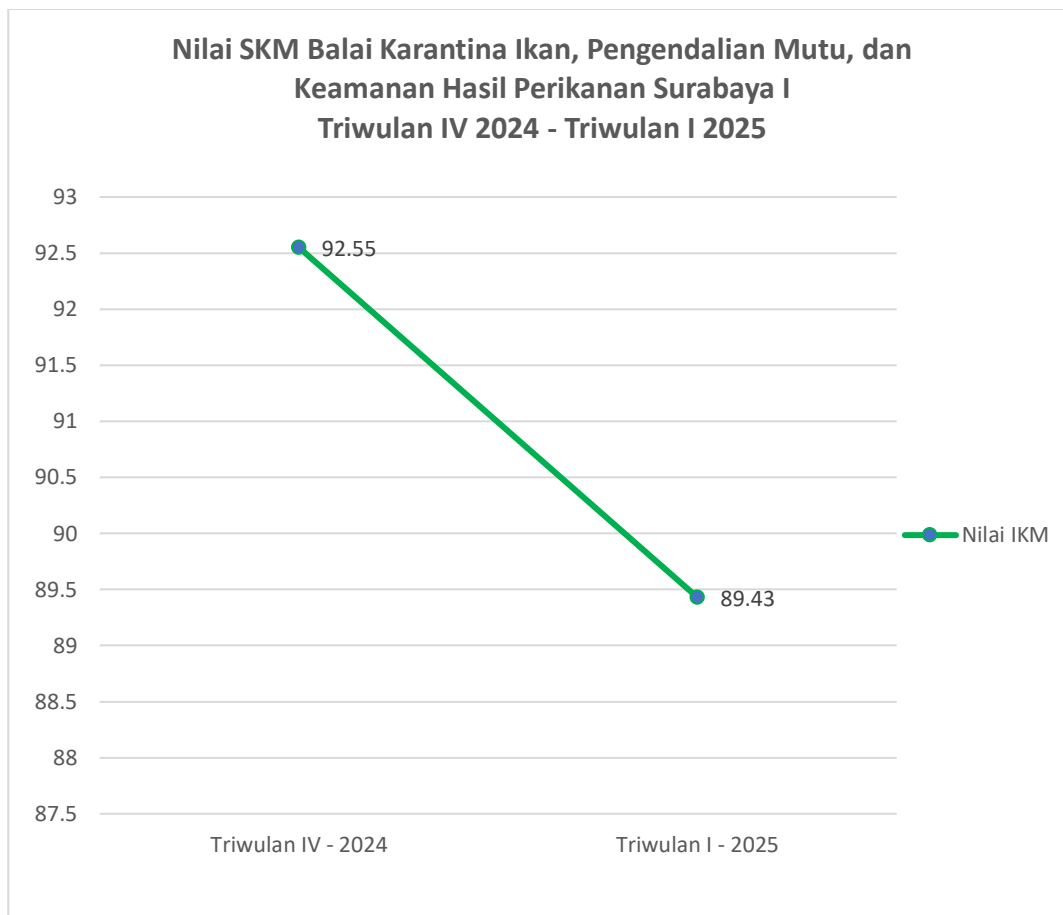
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan Mei 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2025)				Penanggung Jawab
			Maret	April	Mei	Juni	
1	Kompetensi Pelaksana	Mengikutsertakan petugas pelayanan pada pelatihan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPPMHKP	√				Seluruh Katimja dan Tim Pelayanan Publik

2	Perilaku Pelaksana	Menyelenggarakan kegiatan pembinaan perilaku petugas pelayanan melalui kegiatan siraman rohani dan/atau kegiatan apel pagi		√			Seluruh Katimja dan Tim Pelayanan Publik
3	Sarana dan Prasarana Layanan	Melakukan renovasi fasilitas penunjang ruang pelayanan Balai KIPM Surabaya I		√			Seluruh Katimja dan Tim Pelayanan Publik

4.3 Tren Nilai SKM

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



Grafik 1. Tren Nilai SKM Balai KIPM Surabaya I TW. IV 2024 – TW. I 2025

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

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,43. Namun, nilai SKM Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I menunjukkan sedikit defisit kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV 2024 hingga triwulan I 2025.
- 3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Sarana – Prasarana Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/Tarif Layanan, Persyaratan Layanan dan Kesesuaian Produk Layanan.

Sidoarjo, 8 April 2025

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



Didik Srinoto

NIP. 196906161989031004

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

Data Layanan

Pilih Layanan

☐ Penjaminan Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point (PMMT/ HACCP)

☐ 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

☐ Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan

☐ Penerbitan Sertifikat Penerapan Distribusi Ikan

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik

☐ Penerbitan Sertifikat Cara Pemberian 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

Data Responden

Waktu Survey

19-Feb-2025 13:19

Nama

Jenis Usaha

☐ Perseorangan

☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

☐ Pria/Laki-laki

☐ Wanita/Perempuan

Usia

☐ < 25 Tahun

☐ 25 s/d 45 Tahun

☐ 46 s/d 60 Tahun

☐ > 60 Tahun

Pendidikan

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan

☐ ASN

☐ TNI/POLRI

☐ Pelaku Usaha KKP

☐ Pegawai Swasta

☐ Wirusaha Non KKP

☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
(Apakah anda/bapak/ibu yang mengisi dapat memahami persyaratan pelayanan Penerbitan Sertifikat PMMT/HACCP yang sesuai BUKU KIRI)

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

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

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang mudah

☐ Tidak mudah

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

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

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

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

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

☐ Sangat sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon** (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

☐ Sangat Cepat

☐ Cepat

☐ Kurang cepat

☐ Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang mudah

☐ Tidak mudah

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

☐ Sangat baik

☐ Baik

☐ Kurang baik

☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kuualitas 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

*): Petugas anda sudah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

14

2. Hasil Pengolahan Data SKM

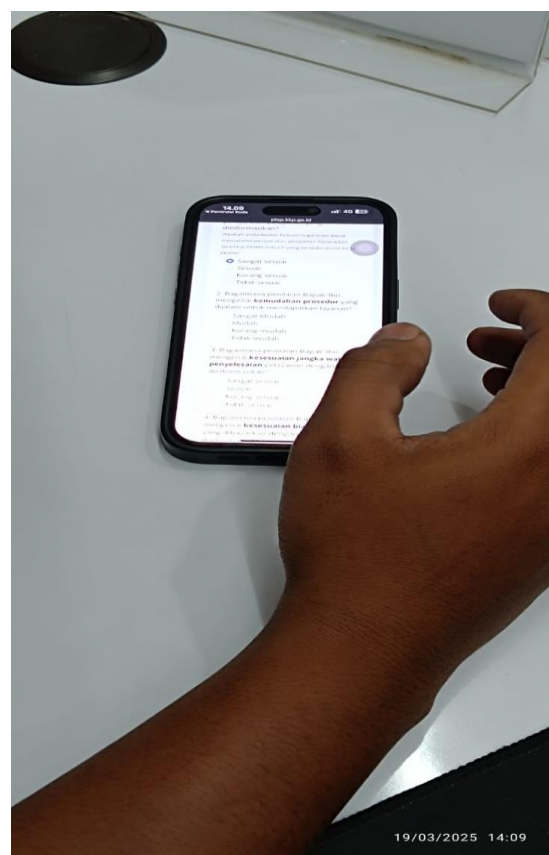
TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTINIRAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA
PERIODE TAHUNAN I - 2025

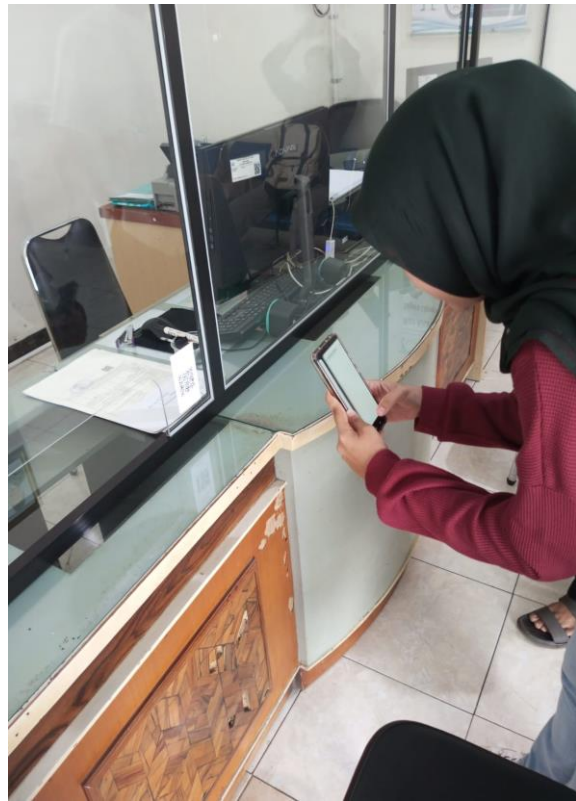
No.	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Survei Layanan									Kritik dan Saran	Nilai Per Jenis Layanan	NMR Per Jenis Layanan
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Mengenal pelayanan sudah sangat baik	97.22	85.65
2	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	25-45	S2	swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Tingkat ketenagakerjaannya	96.11	
3	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	25-45	SMA	swasta	4	3	4	4	4	3	3	4	4	Tenaga kerja sudah memadai	94.67	
4	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	46-60	SMA	swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Untuk lebih ditingkatkan	90.26	
5	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	46-60	S1	P.U.K.P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PELAYANAN PRIMA DIPERTAMANA	75.00	
6	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan harus pemastin ditingkatkan	100.00	
7	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat, mudah di mengerti, dan harus dipertahankan	100.00	
8	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Sesuai ini sudah baik pelayanan nya	98.89	
9	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	46-60	S1	swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sudah baik (bagus)	90.26	
10	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	25-45	S1	P.U.K.P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	TINGKATKAN PELAYAN PRIMA	75.00	
11	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat baik	100.00	92.42
12	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	46-60	S1	swasta	3	3	1	4	3	4	4	2	4	Waktu layanan pemastin ditingkatkan perbeli sesuai standar layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kami mengahni bisa membuat produk	77.78	
13	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	baik, ramah dan cepat	75.00	
14	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	ramah, baik dan cepat	75.00	
15	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25-45	D3	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan Cepat Mantap	75.00	
16	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25	S1	swasta	4	4	3	3	4	4	3	4	3	Selama ini sudah bagus, responnya juga lumayan cepat	98.89	
17	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah baik dan bagus	75.00	
18	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25-45	D3	swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3	selama sudah atas pelayanan sudah ditingkatkan nya	90.26	
19	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25-45	D3	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tenaga kerja atas pelayanan prima yang sudah diberikan	75.00	
20	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan harus untuk lebih ditingkatkan lagi	100.00	
21	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	46-60	S1	pru	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah bagus, bisa mempromosikan, ditingkatkan lebih baik lagi	75.00	92.42
22	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	46-60	S3	swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	3	saat ini sudah cukup, membuat kami	94.44	
23	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25-45	S1	swasta	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Pelayanan Sertifikat sudah cukup, membuat kami	90.26	
24	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Harap tetap pertahankan	100.00	
25	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap mempertahankan pelayanan untuk SKP yang sudah sangat baik	100.00	
26	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	46-60	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PELAYANAN LEBIH DITINGKATKAN	75.00	
27	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25-45	SMA	swasta	4	3	3	4	4	3	3	3	3	bisa juga per pelayanan nya tetap pertah ditingkatkan	93.33	
28	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	L	46-60	S1	P.U.K.P	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya tetap membuat layanan yang terbaik dan pelayanan	98.89	
29	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga untuk kedepannya Balai KIPM Surabaya lebih baik lagi dalam membuat pelayanan	100.00	
30	Penerbitan Sertifikat Daya Saft Pengolahan	P	25-45	D3	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yang terbaik	75.00	
31	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	25	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga untuk kedepannya Balai KIPM Surabaya lebih baik lagi dalam membuat pelayanan	100.00	92.42
32	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah cukup baik dan sudah	75.00	
33	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	untuk tetap di pertahankan	97.22	
34	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Pertahankan dan pemastin lebih ditingkatkan lagi	94.44	
35	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	25-45	D3	swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tenaga kerja atas pelayanan nya	90.26	
36	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat respon dan pemastin	100.00	
37	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga semua ini sudah	100.00	
38	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	L	25	S1	P.U.K.P	4	3	4	3	3	4	3	3	4	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan	96.11	
39	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan dan lebih yang baik	100.00	
40	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	L	36	S1	swasta	4	3	4	4	4	3	3	4	3	Harap pelayanan sudah PAM	98.89	
41	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	46-60	S1	swasta	4	4	3	3	4	3	3	3	3	Mohon di tetap pelayanan tetap di pertahankan	93.33	92.42
42	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	L	25-45	S1	P.U.K.P	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Tingkat pelayanan Prima	94.67	
43	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan pelayanan publik	100.00	
44	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	25	S1	swasta	3	3	4	3	4	3	4	4	4	Semoga lebih baik dan pelayanan	98.89	
45	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan prima dan sangat baik	100.00	
46	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Tingkat pelayanan pertahankan pelayanan yang diberikan dan pertahankan	97.22	
47	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelanggan telah memberikan pelayanan secara prima	100.00	
48	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	L	25-45	D3	swasta	3	4	4	3	4	3	4	4	3	terlalu juga yang sudah sangat baik	98.89	
49	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	L	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Layanan sangat prima	90.26	
50	(PAM/MT/BAKCP) Penilaian Pemenuhan Program Mutu	P	46-60	D3	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terus pertahankan kualitas layanan	75.00	

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	90.91	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	89.69	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	89.69	A	Sangat Baik
U4	Biaya / Tarif	91.43	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90.38	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	87.24	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	87.24	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.03	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	88.29	B	Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





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



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

JALAN RAYA BANDARA IR.H.JUANDA NOMOR 23 SIDOARJO, 61254 JAWA TIMUR
TELEPON (031) 8688099/8688118 , FAKSIMILE (031) 8678471
LAMAN www.kkp.go.id SURAT ELEKTRONIK bkipmsurabaya1@kkp.go.id

SURAT TUGAS

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

Menimbang : Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Penerapan *Rewards/Punishment* Bagi Petugas Pelayanan Publik di Balai KIPM Surabaya I Tahun 2025

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

Memberi Tugas :

Kepada : TERLAMPIR

Untuk : Mengelola kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan Penerapan *Rewards/Punishment* Bagi Petugas Pelayanan Publik di BPPMHKP Surabaya I selama tahun 2025

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



Sidoarjo, 6 Januari 2025
Kepala BPPMHKP Surabaya I,


Suprayogi

Lampiran Surat Tugas

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

Tanggal : 6 Januari 2025

**SUSUNAN TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN
SURVEI *REWARDS/PUNISHMENT* BAGI PETUGAS PELAYANAN
DI BPPMHKP SURABAYA I TAHUN 2025**

No	Nama Pegawai	NIP	Kedudukan dalam Tim
1	Didik Srinoto, S.Pi., M.P.	196906161989031004	Pengarah / Penanggung jawab
2	Iin Widya Astuti, S.Si	197903132009012002	Ketua /Anggota
3	Rachmat Noer Soelistyoadi, S.Pi., M.P.	197803172005021001	Anggota
4	Eny Susilowati, S.Si., M.Ling	198007212008012026	Anggota
5	Puji Sugeng Ariadi, S.Pi., M.Ling.	198307122005021001	Anggota
6	Eka Anis Rhofita, S.Kom	198312142009012003	Anggota
7	Drajat Hexanto Wirutomo, S.Sos.	197801252009011005	Anggota
8	Ahmad Arum, S.St.Pi.	198504022010121003	Anggota

Sidoarjo, 6 Januari 2025

Kepala BPPMHKP Surabaya I,



Suprayogi

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan IV Tahun 2024**



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

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

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

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

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I periode triwulan 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 IV Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian persyaratan layanan	93.47	A
2	Kemudahan prosedur layanan	94.32	A
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian layanan	94.03	A
4	Kesesuaian biaya layanan	92.90	A
5	Kesesuaian produk layanan	92.90	A
6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan	89.49	A
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan	91.48	A
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	92.61	A
9	Kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan	91.76	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:

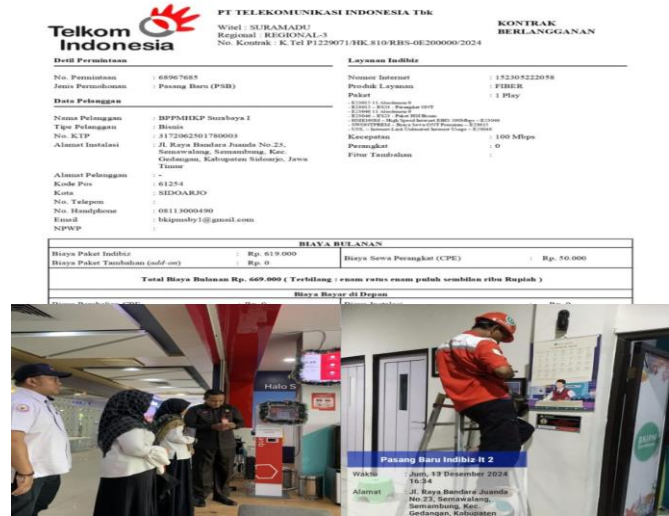
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

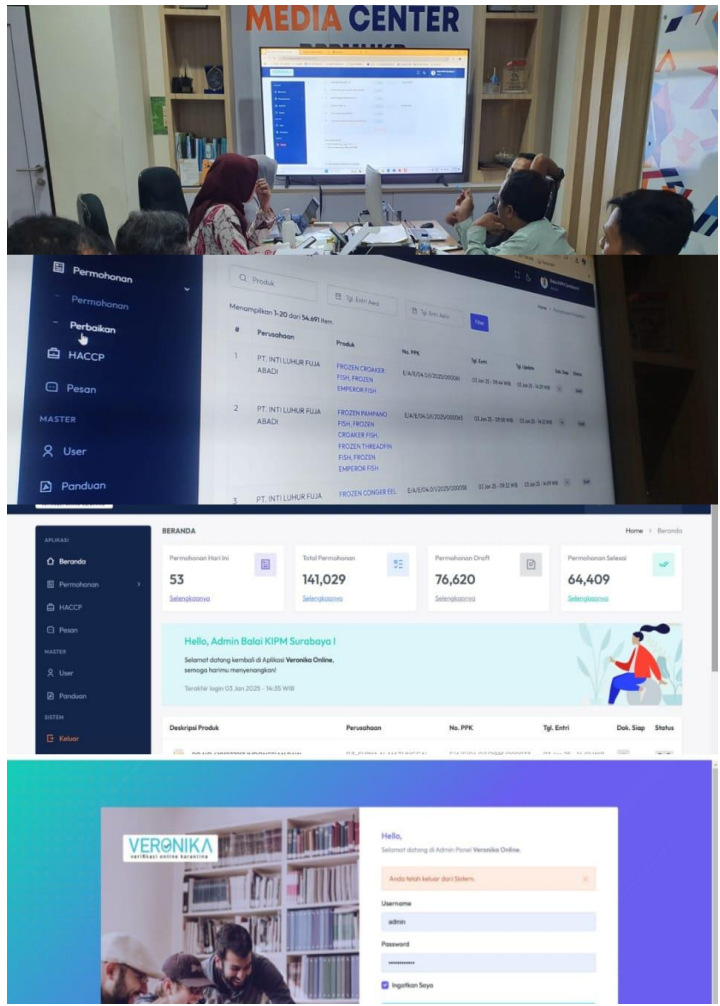
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Triwulan I-2025)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	U6 - Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan	Penambahan jaringan <i>wifi</i> di Balai KIPM Surabaya I			√	Seluruh Katimja dan Tim IT
2	U7 - Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan	Pengembangan aplikasi “Veronika (Verifikasi Online Sertifikasi Mutu)” dalam rangka mempermudah dan mempercepat proses pelayanan sertifikasi mutu	√			Seluruh Katimja, Tim IT dan Tim Pelayanan Publik
3	U9 – Kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan	Melakukan penyempurnaan dan peningkatan kualitas konten sistem aplikasi layanan berupa sosialisasi lebih masif terkait produk dan layanan Balai KIPM Surabaya I melalui optimalisasi kanal media sosial dan laman <i>website</i>	√			Seluruh Katimja dan Tim Pelayanan Publik

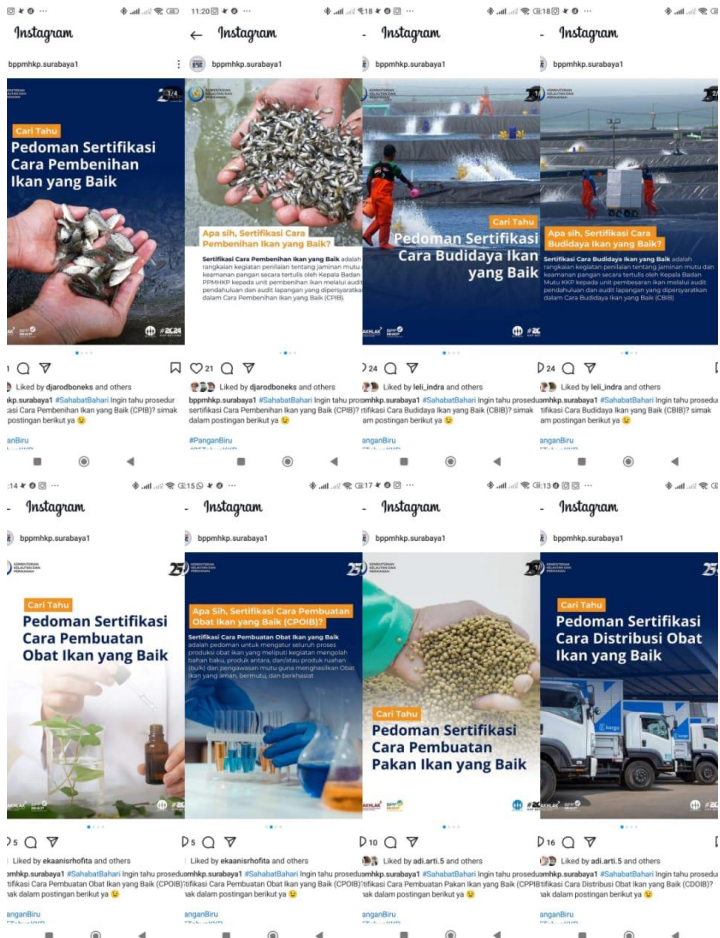
BAB III

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	Penambahan jaringan <i>wifi</i> di Balai KIPM Surabaya I	Sudah	Melakukan penambahan beberapa line <i>wifi</i> yang terpisah antara pelayanan public dan internal kantor	 The documentation includes a screenshot of a Telkom Indonesia contract (KONTRAK BERLANGGANAN) for a new internet service. The contract details include the customer's name (Balai KIPM Surabaya I), the service type (Internet), and the monthly fee (Rp. 619.000). Below the contract, there are two photographs showing the installation process. The first photo shows a technician in a red uniform working on a wall-mounted device. The second photo shows a group of people, including a police officer, standing in a room, likely the office of Balai KIPM Surabaya I, where the new WiFi network is being implemented.	Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

2	Pengembangan aplikasi “Veronika (Verifikasi Online Sertifikasi Mutu)” dalam rangka mempermudah dan mempercepat proses pelayanan sertifikasi mutu	Sudah	Melakukan pengembangan dan penambahan fitur dalam aplikasi “Veronika (Verifikasi Online Sertifikasi Mutu)” guna memudahkan dan mempercepat proses pelayanan sertifikasi mutu		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan

3	Melakukan penyempurnaan dan peningkatan kualitas konten sistem aplikasi layanan berupa sosialisasi lebih masif terkait produk dan layanan Balai KIPM Surabaya I melalui optimalisasi kanal media sosial dan laman <i>website</i>	Sudah	Mengoptimalkan isi/konten kanal media sosial dan laman <i>website</i> Balai KIPM Surabaya I untuk keperluan sosialisasi lebih masif terkait produk dan layanan Balai KIPM Surabaya 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 Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penambahan jaringan <i>wifi</i> di Balai KIPM Surabaya I	Memperbarui kontrak kerja dengan Vendor penyedia jasa layanan internet	+/- 3 bulan	Seluruh Katimja dan Tim IT	PT. Telkom Indonesia, Tbk.
2	Pengembangan aplikasi “Veronika (Verifikasi Online Sertifikasi Mutu)” dalam rangka mempermudah dan mempercepat proses pelayanan sertifikasi mutu	Melakukan diskusi pengembangan aplikasi “Veronika” bersama Vendor penyedia jasa pengembangan aplikasi, seluruh Katimja dan Kepala Balai KIPM Surabaya I	+/- 3 bulan	Seluruh Katimja, Tim IT dan Tim Pelayanan Publik	CV. Arekmedia Indonesia
3	Melakukan penyempurnaan dan peningkatan kualitas isi/konten sistem aplikasi layanan berupa sosialisasi lebih masif terkait produk dan layanan Balai KIPM Surabaya I melalui	Mengoptimalkan isi/konten media sosial dan website untuk mempublikasikan kegiatan, produk, layanan dan isu-isu terkini Balai KIPM	+/- 3 bulan	Seluruh Katimja dan Tim Pelayanan Publik	Pengguna jasa lingkup Balai KIPM Surabaya I

	optimalisasi kanal media sosial dan laman <i>website</i>	Surabaya I dan KKP pada umumnya			
--	--	---------------------------------	--	--	--

Sidoarjo, 8 April 2025

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



Didik Srinoto

NIP. 196906161989031004