

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN
HASIL PERIKANAN SURABAYA I
TRIWULAN I TAHUN 2026



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Hasil Pengolahan Data SKM.....	15
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPP BPPMHKP dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/20> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai 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 penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kecepatan respon dari aplikasi** : Kecepatan respon dari aplikasi adalah kecepatan dari aplikasi layanan dalam membuka halaman, konten, pencarian informasi, mengunduh atau mengunggah file.
7. **Kemudahan dari aplikasi** : Kemudahan dari aplikasi adalah kemudahan dalam penggunaan fitur dari aplikasi layanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link kuesioner yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per-triwulan dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan IV tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I dalam kurun waktu triwulan I tahun 2026 adalah sebanyak 125 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan dengan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel 1. Tabel Sampel Krejcie dan Morgan

TABEL SAMPEL KREJCIE DAN MORGAN

By : <http://teorionline.wordpress.com/>

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Source : Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta : Salemba Empat, p. 159

Untuk jumlah populasi sebanyak 125 orang, maka penentuan jumlah sampelnya dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

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

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

, dimana: S = jumlah sampel

λ^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 2026 adalah 96 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 133 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	52	46%
		Perempuan	81	54%
7,2	Usia	<25	10	7,5%
		25-45	93	69,9%
		46-60	26	19,5%
		>60	4	3%
3	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	1	0,8%
		SMA	23	17,3%
		D3	41	30,8%
		S1	66	49,6%
		S2	2	1,5%
		S3	0	0
4	Pekerjaan	ASN	0	0
		TNI/POLRI	0	0
		Pelaku Usaha KKP	13	9,8%
		Pegawai Swasta	118	88,7%
		Wirausaha Non KKP	2	1,5%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
5	Jenis Layanan	Laporan hasil uji mutu produk perikanan	38	28,6%

		Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)	2	1,5%
		Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)	90	67,7%
		Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	1	0,7%
		Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMMT)/Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP)	2	1,5%

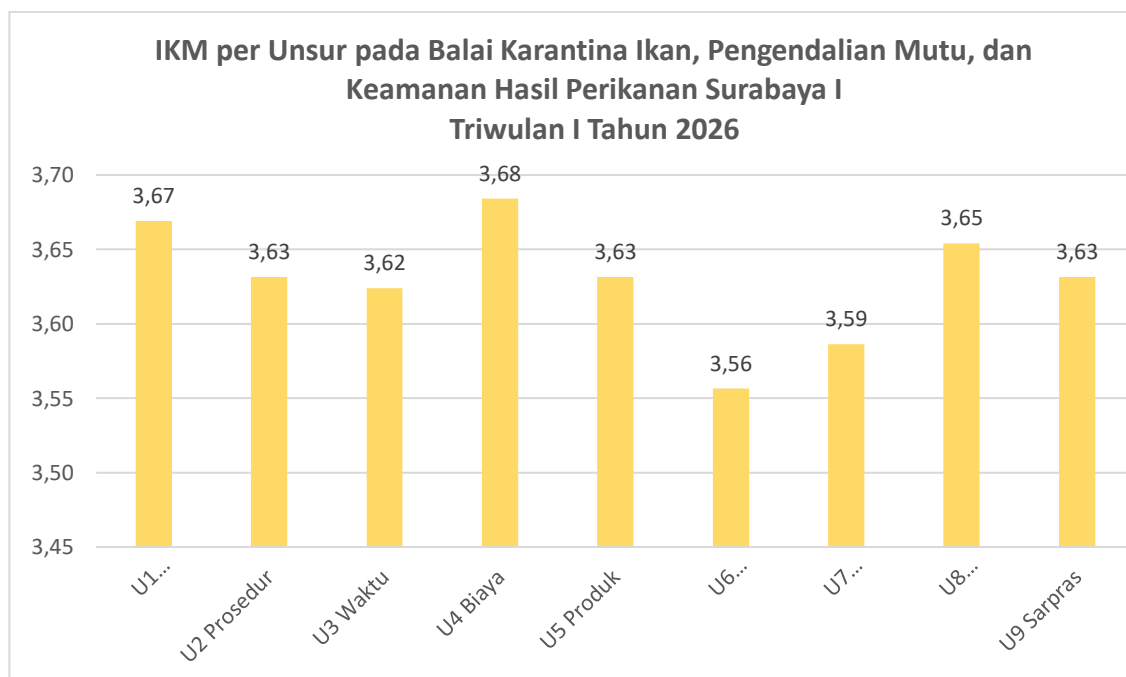
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 2. Detail Indeks SKM per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,67	3,63	3,62	3,68	3,63	3,56	3,59	3,65	3,63
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,63 (90,71 atau A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Indeks SKM Periode Triwulan I - 2026 per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan terendah yang didapatkan ialah **Kecepatan respon dari aplikasi (U6)** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,56, **Kemudahan dari aplikasi (U7)** mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,59. Sedangkan **Waktu Penyelesaian (U3)** mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3,62.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **“Biaya/ tarif Layanan”** mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,68. Selanjutnya **“Persyaratan Pelayanan”** mendapatkan nilai 3,67 dan **“Penanganan pengaduan, saran dan masukan”** mendapatkan nilai yaitu 3,65.

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

- Semoga untuk sistem website bisa dibuat seberkembang mungkin. Terima kasih atas bantuannya
- Responsif dalam konsultasi
- Bisa ditingkatkan untuk pelayanan cepatnya karena terkadang sering dioper ke divisi lain
- Dengan adanya peraturan-peraturan terbaru yang melibatkan beberapa instansi terkait, diharapkan ke depannya koordinasi antarinstansi dapat ditingkatkan, terutama dalam hal sosialisasi dan penyelarasan kebijakan. Selain itu, diperlukan panduan teknis yang lebih jelas dan terintegrasi agar pihak upi/pelaku usaha dapat lebih mudah memahami, mengimplementasikan, dan mematuhi peraturan terbaru dengan baik dan benar
- Jangka waktu penyelesaian / verifikasi docs diharapkan lebih cepat
- Untuk website siapmu di perbaiki lagi, karena saya pernah pengajuan mengalami kendala saat upload dokumen dan tanggal produksi
- Sikap, keterampilan dan penampilan sejauh ini terebaik (wilker banyuwangi) untuk persyaratan mungkin bisa dipermudah lagi, seperti dokumen yg harus di print oleh pengguna jasa, karena terlalu banyak menurut saya, terutama yg ke usa
- Ketika ada ketidaktahuan atau pertanyaan ke pegawai yang lebih tau dan lebih berwenang respon tidak ada sama sekali

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

- Kecepatan respon dari aplikasi perlu ditingkatkan lagi melalui pemanfaatan teknologi baru dibidang IT yang dapat mendukung dan mempercepat kinerja aplikasi Siap Mutu.
- Kemudahan dari aplikasi perlu ditingkatkan lagi melalui pengembangan aplikasi SiapMutu secara berkala.
- Waktu Penyelesaian dapat dilakukan percepatan melalui optimalisasi proses internal agar tidak menambah waktu layanan, memastikan kesiapan petugas dan dokumen sebelum proses system serta memonitoring waktu layanan internal dengan *spreadsheet*.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

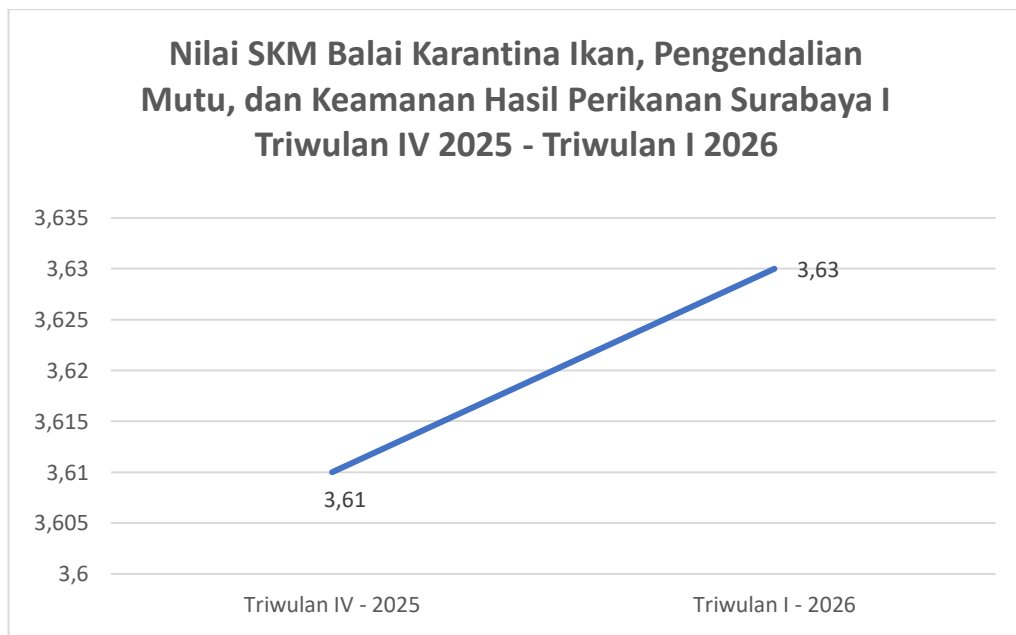
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2026)			Penanggung Jawab
			APR	MEI	JUNI	
1	Kecepatan respon dari aplikasi	- Menyediakan petugas dan sarana <i>Helpdesk</i> untuk membantu pengguna layanan yang terkendala dalam penggunaan aplikasi layanan	√			Katimja. Pengendalian MHKP dan Katimja. Penerapan Standar & Metode Uji Mutu MHKP
2	Kemudahan dari aplikasi	- Memberikan pendampingan langsung kepada pengguna layanan yang terkendala dalam penggunaan aplikasi layanan	√			Tim IT, Katimja. Pengendalian MHKP dan Petugas <i>Front Office</i>

3	Waktu Penyelesaian	- Melakukan monitoring waktu layanan internal dengan <i>spreadsheet</i>	v			Tim IT, Katimja. Pengendalian MHKP, Katimja. Pengawasan MHKP dan Katimja. Penerapan Standar & Metode Uji Mutu MHKP
---	---------------------------	---	----------	--	--	--

4.3 Tren Indeks SKM

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



Grafik 1. Tren Indeks SKM Balai KIPM Surabaya I TW. IV 2025 – TW. I 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan nilai indeks

kepuasan masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode triwulan IV - 2025 hingga triwulan I - 2026 pada Balai Balai Besar Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Surabaya I.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Balai Besar Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Surabaya I, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan indeks SKM sebesar 3,63 (90,71). Tren indeks SKM Balai Balai Besar Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Surabaya I menunjukkan peningkatan indeks kepuasan masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan IV - 2025 hingga triwulan I - 2026.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan respon dari aplikasi, Kemudahan dari aplikasi dan Waktu Penyelesaian.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Biaya/ tarif Layanan, Persyaratan Pelayanan, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Sidoarjo, 10 April 2026

Kepala Balai Besar PPMHKP Surabaya I,



Sri Anggoro

NIP. 197207251995031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Online

← → ↻ 🌐 ptsp.kkp.go.id/skm/s/3094

📱 Apps 🗄️

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai KIPM Surabaya I
Sertifikat Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKHP)

Data Responden

Waktu Survey: 26-Mar-2026 20:05

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
 Petaku Usaha KKP
 Pegawai Swasta
 Wirusaha Non KKP
 Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

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

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

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
 Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
 Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
 Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

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

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?
 Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang mudah
 Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak 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

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

2. Hasil Pengolahan Data SKM

TABEL PERHITUNGAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI KARANTAIN IKAN, PENGELOMPOK MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA
PERIODE TRIWULAN I - 2026

No.	Nama Layanan	Jenis Usaha	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	Nilai per Jenis Layanan	NIR per Jenis Layanan		
1	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	SMA	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
2	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	<25	S1	SWO	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3													75,00	
3	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	L	46-60	SMA	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
4	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	S1	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
5	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	L	25-45	D3	SWO	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3													91,67	
6	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	S1	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
7	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	S1	SWO	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77,78	
8	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	L	<25	S1	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
9	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	<25	S1	SWO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,00	
10	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	D3	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
11	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	<25	D3	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
12	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	S1	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91,67	
13	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	L	25-45	D3	SWO	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94,44	
14	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	L	25-45	D3	SWO	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94,44	
15	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	SMA	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
16	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	D3	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
17	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	46-60	S1	SWO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77,78	
18	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	S1	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
19	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	L	25-45	S1	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
20	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	L	25-45	SMA	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
21	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	L	25-45	D3	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
22	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	D3	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
23	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	S1	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
24	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	SMA	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
25	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	D3	SWO	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80,56	
26	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	SMA	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
27	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	46-60	SMA	SWO	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83,33	
28	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	D3	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
29	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	D3	SWO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,00	
30	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	D3	SWO	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94,44	
31	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	L	46-60	SMA	WJUSJHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,00	
32	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	D3	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
33	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	L	46-60	S1	P. UKKP	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4													91,67	
34	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	SMA	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
35	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	L	25-45	D3	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97,22	
36	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	L	25-45	S1	SWO	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83,33	
37	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	46-60	S1	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
38	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	S1	SWO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77,78	
39	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	L	25-45	D3	SWO	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86,11	
40	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	S1	SWO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,00	
41	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	S1	SWO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,00	
42	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	L	25-45	D3	SWO	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3													86,11	
43	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	L	25-45	SMA	SWO	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3													83,33	
44	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	D3	SWO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,00	
45	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	K	P	25-45	S1	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
46	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	D3	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
47	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	L	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	
48	Sertifikasi Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (SMKH)	P	P	25-45	D3	SWO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100,00	

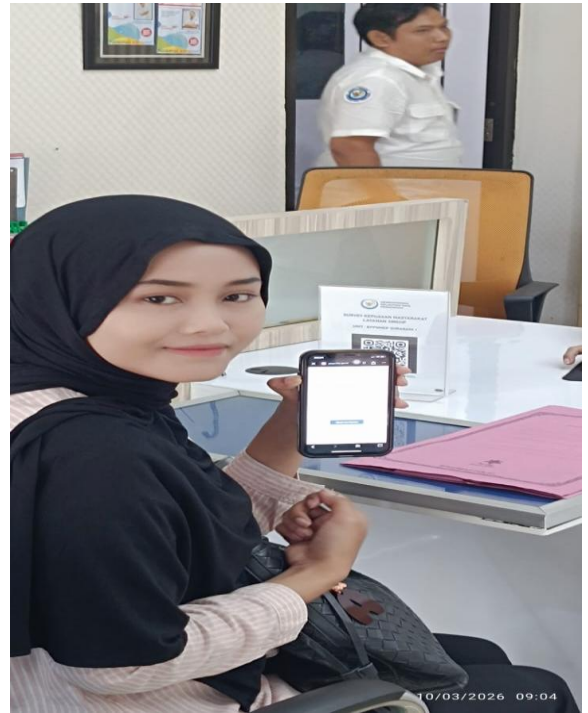
91,33

100	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	L	25-45	S1	swasta	4	3	4	3	3	3	4	3	4	Pelayanan sudah bagus.	86,11
101	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat baik, tetap tingkatkan pelayanan	100,00
102	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	P	L	25-45	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih sudah m emf odisia ke mi	100,00
103	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	P	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat akurat dan mem bantu, terima kasih	100,00
104	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	P	25-45	S2	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik	100,00
105	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	P	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	baik mohon untuk ditingkatkan	97,22
106	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	L	25-45	S1	swasta	4	3	3	3	3	3	4	4	3	Bisa mengkal ke pelayanan secara online dan layanan tambahan par am eter	83,33
107	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	P	P	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	dilakukan secara baik dan profesional	75,00
108	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat sesuai	100,00
109	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	P	P	25-45	D3	swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	3	Semua aspek sudah dilakukan dengan baik, terima kasih.	91,67
110	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	L	46-60	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	2	3	3	One call too	72,22
111	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	dijeritahkan terus	100,00
112	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	3	4	3	4	3	Selama ini mem bantu kami dalam proses pelayanan	94,44
113	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	P	>60	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terbaik p e n a h a n k a n p e n a h a n a n y a n d s u d a h s a n g a t b a i k m i	100,00
114	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	P	L	25-45	D3	swasta	3	2	2	3	3	3	2	2	3	Pelayanan di baguskan lagi	63,89
115	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	L	46-60	D3	swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Tetap mem berikan pelayanan terbaik untuk industry perikanan	77,78
116	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	L	46-60	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	PELAYANAN SUDAH BAIK, TAPI PERLU DITINGKATKAN LAGI	75,00
117	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	P	46-60	S1	swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	3	sudah cukup baik dan sudah	86,11
118	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	P	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan akurat saat terjadi masalah	100,00
119	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	P	L	46-60	S1	P. UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pelayanan selama yang saya terima cukup baik	75,00
120	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yg UP terima sudah sangat baik	100,00
121	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	P	46-60	S1	P. UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan prima dibe r i t a h a n k a n	75,00
122	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	L	25-45	S1	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan prima	100,00
123	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	P	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik dan terjangkau	100,00
124	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	P	25-45	S1	swasta	3	4	3	4	3	3	3	3	3	mohon untuk memperbahankan untuk pelayanan yang sudah baik ini	80,56
125	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	P	L	<25	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	All is good	75,00
126	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	P	46-60	S1	swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	layanan k e m u d a n s u d a h b a i k d a n d a t a n g a p d i n g a n c a p a t	77,78
127	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	P	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Diperbahakan mutu dan kualitasnya	100,00
128	Laporan ha sil uji mutu produk peniknanan	K	L	25-45	SMA	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	silapa, ke ter ampilan dan penampilan sejah ini teres baik (wiker banyuwangi) untuk pelayanan mudik bisa dipermudah lagi, se peti dikomen yg harus di gr int oleh pengguna jasa, karena ter l a u b a n y a k m e m u n u t s a y a , t e r u t a m a y g k e U S A ,	100,00
129	Sertifikasi Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CP-IB)	K	P	25-45	S1	swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	4	Memperbahankan dan meningkatkan pelayanan yang baik	88,89
130	Sertifikasi Penataan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMPT) (Harar d'Analysis and Critical Control Point (HACCP))	K	P	25-45	S1	swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4	memperbahankan pelayanan yang sudah baik	94,44
131	Sertifikasi Penataan Program Manajemen Mutu Terpadu (PMPT) (Harar d'Analysis and Critical Control Point (HACCP))	K	P	<25	S1	swasta	3	3	3	4	3	2	2	2	3	Ketika ada ketidak a h a n a n a u p a n t a y a n k e p e n d a y a n g t e b e l a u d a n t e b e l i b e n e m a n g r e s p o n t e l a k a d a s a m a s e k e l i	69,44
132	Sertifikasi Ketayakan Pengolahan (SKP)	P	P	>60	SMP	P. UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat bagus	100,00
133	Sertifikasi Ketayakan Pengolahan (SKP)	K	L	25-45	S1	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	dibe r i t a h a n k a n d a n d i n g k a t k a n	77,78
JUMLAH NILAI PER UNSUR							488	483	482	490	483	473	477	486	483	SANGAT BAIK	90,71 (3,63)
RATA-RATA PER UNSUR							3,67	3,63	3,62	3,68	3,63	3,56	3,59	3,68	3,60		
NILAI INDEKS PER UNSUR							0,41	0,40	0,40	0,41	0,40	0,40	0,40	0,41	0,40		
NILAI BGM							90,71										
INDEKS KEPUSAHAAN PASTORANAT (IPK)							3,63										

NO	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

KODE	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		INDEKS KONVERSI	MUTU	KINERJA
U1	Persyaratan		A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian		A	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif		A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		A	Sangat Baik
U6	Kecepatan respon dari aplikasi		B	Baik
U7	Kemudahan dari aplikasi		A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana		A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



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



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI BESAR PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU
HASIL KELAUTAN DAN PERIKANAN SURABAYA I

JALAN RAYA BANDARA IR.H.JUANDA NOMOR 23 SIDOARJO, 61254 JAWA TIMUR
TELEPON (031) 8688099/8688118 , FAKSIMILE (031) 8678471
LAMAMAN www.kkp.go.id SUREL bbppmhkp.sby1@kkp.go.id

SURAT TUGAS
NOMOR B.8/BKIPM.SBY.I/KP.440/I/2026

Menimbang : bahwa dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Penerapan *Rewards/Punishment* Bagi Petugas Pelayanan Publik (*Rewards*) di lingkup Balai KIPM Surabaya I, maka perlu menugaskan pegawai dalam Surat Tugas ini untuk menjadi Pengarah, Penanggungjawab, Ketua dan/atau Anggota Tim SKM dan *Rewards* di lingkup Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I;

Dasar : 1. Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Keputusan Kepala BKIPM Nomor 57/KEP-BKIPM/2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian *Rewards/Punishment* Pada Unit Pelayanan Publik BKIPM;
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 92/PERMENKP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan.

Memberi Tugas :

Kepada : TERLAMPIR

Untuk : 1. menjadi Pengarah, Penanggungjawab, Ketua dan/atau Anggota sesuai susunan keanggotaan Tim SKM dan *Rewards* Tahun 2026 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I;
2. melaksanakan kegiatan SKM dan *Rewards* di BPPMHKP Surabaya I selama tahun 2026;
3. menyampaikan laporan hasil pelaksanaan;

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

Sidoarjo, 2 Januari 2026

Plt. Kepala Balai Besar PPMHKP Surabaya I,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Laode Abdul Syafar Wahdin Husain

Lampiran I Surat Tugas

Nomor : B.8/BKIPM.SBY.I/KP.440/I/2026

Tanggal : 2 Januari 2026

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

No	Nama	Kedudukan dalam Tim	Uraian Tugas
1	Laode Abdul Syafar Wahdin Husain, A.Pi., M.Si. NIP. 197505102005021002	Pengarah / Penanggung jawab	Memberikan arahan dan bimbingan kepada pelaksana dalam perumusan kebijakan dan pengambilan langkah-langkah strategis bagi pelaksanaan SKM dan Rewards
2	Eny Susilowati, S.Si., M.Ling. NIP. 19800721 200801 2 026	Ketua	Mengendalikan terlaksananya kegiatan SKM dan Rewards agar berjalan sesuai ketentuan
3	Iin Widya Astuti, S.Si. NIP. 197903132009012002	Sekretaris / Anggota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merekapitulasi data hasil SKM dan Rewards 2. Menyusun konsep Laporan Hasil Pelaksanaan SKM dan Rewards 3. Menyusun konsep Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM dan Rewards
4	Rachmat Noer Soelistyoadi, S.Pi., M.P. NIP. 197803172005021001	Anggota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menganalisa konsep Lapoan Hasil Pelaksanaan SKM dan Rewards 2. Merumuskan Tindak Lanjut Hasil SKM dan Rewards
5	Puji Sugeng Ariadi, S.Pi., M.Ling. NIP. 198307122005021001		
6	Suswanto, S.Pi, M.H NIP. 19730607 200604 1 014	Anggota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan Kuisisioner SKM dan Rewards kepada UPI pengguna layanan SMKHP 2. Memastikan UPI telah mengisi Kuisisioner SKM dan Rewards dengan baik dan benar
7	Kristina Natalia, S.Pi, M.Biotek NIP. 19830413 200502 2 001		
8	Reddy Dwi Pradipta Wardhana, S.Pi NIP. 19861106 201001 1 010		
9	Farid Mangku Alam, S.Pi NIP. 19811127 201101 1 009		
10	Susanto Adi Saputro, A.Md NIP. 19870111 200901 1 001		
11	Medya Putra, S. Pi NIP. 19780529 200312 1 002		
12	Ayuda Dyah Nurekawati, S.Pi, M.Si NIP. 19770821 200212 2 002		
13	Muhammad Ferry Mauludi NIP. 198709032025211047		
14	Ahmad Arum, S.St.Pi NIP. 19850402 201012 1 003		
15	Budhi Prihanta, S.Pi NIP. 19710426 200003 1 006		
16	Wahyu Jatmiko Purwono, A.Md NIP. 19780603 200312 1 001		

17	Galih Bayu Widya Laksana, A.Md NIP. 19820927 200502 1 002		
18	Ririn Rizqiyah, A.Md, S.Pi NIP. 19780728 200312 2 005	Anggota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan Kuisisioner SKM dan <i>Rewards</i> kepada UPI pengguna layanan Uji Laboratorium 2. Memastikan UPI telah mengisi Kuisisioner SKM dan <i>Rewards</i> dengan baik dan benar
19	Rosmawati Rahayu, A.Md.Pi NIP. 19791015 200312 2 011		
20	Yustina Novianti, A.Md NIP. 19800415 200502 2 001		
21	Rachmad Hidayat, S.Si. NIP. 19851225 201012 1 002		
22	Ria Ratnasari, A.Md. NIP. 19820513 200604 2 003		
23	Hilaliatul Aini, A.Md NIP. 19961111 201902 2 005		
24	Eka Anis Rhofita, S.Kom NIP. 19831214 200901 2 003	Anggota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desain <i>Flyer</i> hasil SKM dan <i>Rewards</i> 2. Mempublikasikan hasil SKM dan <i>Rewards</i> pada website dan sosmed BKIPM Surabaya I

Sidoarjo, 2 Januari 2026
Plt. Kepala Balai Besar PPMHKP Surabaya I,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Laode Abdul Syafar Wahdin Husain

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



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

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

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Besar Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Surabaya I (Balai Besar PPMHKP Surabaya I) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan

peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Balai Balai Besar PPMHKP Surabaya I periode triwulan IV tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	92,25	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	90,75	A
3	Waktu Penyelesaian	90,5	A
4	Biaya /Tarif	91,75	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,5	A
6	Kompetensi Pelaksana	88,25	B
7	Perilaku Pelaksana	89	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,75	A
9	Sarana dan Prasarana	89,25	A

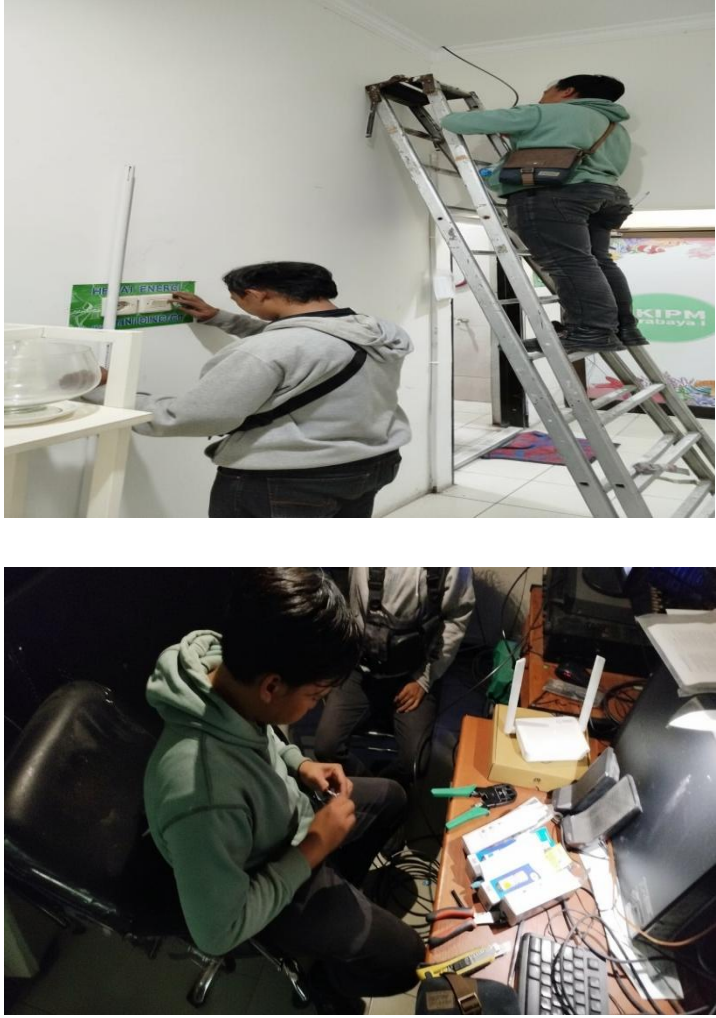
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

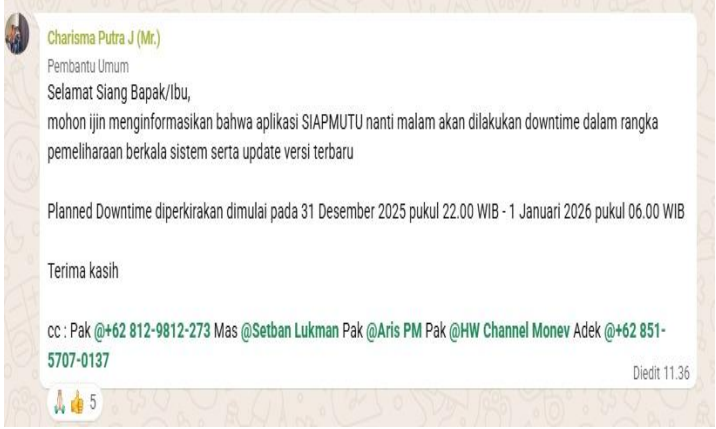

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2026)			Penanggung Jawab
			JAN	FEB	MARET	
1	U6 – Kecepatan respon dari aplikasi	Penambahan jaringan internet baru menggunakan provider Biznet	√			Tim IT dan PPK
2	U7- Kemudahan dari aplikasi	Pemeliharaan berkala dan <i>update</i> versi terbaru pada aplikasi SIAPMUTU	√			Tim IT, Katimja. Pengendalian MHKP dan Tim Pelayanan Publik
3	U9 – Sarana dan Prasarana Layanan	Perbaiki tempat parkir kendaraan roda dua	√			Kasubbag. TU, PPK dan Tim Kerumahtanggaan

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 internet baru menggunakan provider Biznet	Sudah	Tim IT atas persetujuan PPK melakukan penambahan beberapa line <i>wifi</i> yang terpisah antar ruangan baik di Gedung I dan II		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan



No	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
2	Pemeliharaan berkala dan <i>update</i> versi terbaru pada aplikasi SIAPMUTU	Sudah	Tim IT Balai Besar PPMHKP Surabaya I bersama Tim IT Sekretariat BPPMHKP aktif melakukan koordinasi pemeliharaan berkala dan meng- <i>update</i> aplikasi SIAPMUTU serta bersama Tim Humas aktif menyampaikan kepada pengguna jasa mengenai kegiatan pemeliharaan dan <i>updating</i> aplikasi SIAPMUTU		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan
3	Perbaikan tempat parkir kendaraan roda dua	Sudah	Balai Besar PPMHKP Surabaya I senantiasa berupaya melakukan penyempurnaan atas fasilitas, sarana dan prasarana penunjang pelayanan penerbitan SM KHP agar mampu memfasilitasi kebutuhan pengguna jasa dengan lebih maksimal. Salah satunya adalah dengan melakukan perbaikan tempat parkir kendaraan roda dua		Tidak ada hambatan saat pelaksanaan







BAB IV KESIMPULAN

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

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

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penambahan jaringan internet baru menggunakan provider Biznet	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan penandatanganan kontrak kerja baru dengan PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet) 	+/- 3 bulan	Tim IT dan PPK	PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet)
2	Pemeliharaan berkala dan <i>update</i> versi terbaru pada aplikasi SIAPMUTU	Aktif melakukan koordinasi dengan Tim IT Sekretariat BPPMHKP terkait pemeliharaan berkala dan <i>updating</i> aplikasi SIAPMUTU serta bersama Tim Humas aktif menyampaikan kepada pengguna jasa mengenai kegiatan pemeliharaan dan <i>updating</i> aplikasi SIAPMUTU	+/- 3 bulan	Tim IT, Katimja. Pengendalian MHKP dan Tim Pelayanan Publik	Tim IT Sekretariat BPPMHKP

3	Perbaiki tempat parkir kendaraan roda dua	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan peningkatan kenyamanan fasilitas penunjang pelayanan di Balai Besar PPMHKP melalui perbaikan tempat parkir kendaraan roda dua 	+/- 3 bulan	Kasubbag. TU, PPK dan Tim Kerumahtanggaan	CV. Tri Tunggal Sakti
---	---	---	-------------	---	-----------------------

Sidoarjo, 6 Maret 2026

Pit. Kepala Balai Besar PPMHKP Surabaya I,



Loode Abdul Syafar Wahdin Husain

NIP. 19750510 200502 1 002