



# LAPORAN MONEV

HASIL dan TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI KIPM SURABAYA I  
TRIWULAN I 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 I 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, 16 April 2024

Kepala Balai KIPM Surabaya I,



Suprayogi

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>	
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
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
3.1. Jumlah Responden SKM.....	8
3.2. IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>	
4.1. Analisis Permasalahan.....	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3. Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b> .....	14
<b>BAB VI KESIMPULAN</b> .....	18

## **LAMPIRAN**

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

## DAFTAR TABEL

### Halaman

<b>Tabel 1</b>	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	8
<b>Tabel 2</b>	Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Triwulan I Tahun 2024 .....	9
<b>Tabel 3</b>	Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I - 2024 .....	11
<b>Tabel 4</b>	Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2014 - 2024.....	12
<b>Tabel 5</b>	Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Triwulan IV - 2023.....	14
<b>Tabel 6</b>	Jadwal Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut Atas Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024 .....	15

## DAFTAR GRAFIK

### Halaman

<b>Grafik 1</b>	Tren Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2020 - 2024 .....	13
-----------------	--	----

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1</b> Screenshot Aplikasi SKM Elektronik “Susan KKP” .....	19
<b>Gambar 2</b> Dokumentasi Hasil SKM Triwulan I Tahun 2024 di Ruang Pelayanan.....	24
<b>Gambar 3</b> Dokumentasi Hasil SKM Triwulan I 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 I 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 I Tahun 2024 dapat dilihat pada Lampiran I.

### 2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA

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

### 2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM

SKM Triwulan I Tahun 2024 di Balai KIPM Surabaya I dilaksanakan mulai tanggal 18 s.d. 29 Maret 2024 sesuai Surat Kepala Balai KIPM Surabaya I Nomor: B.892/BKIPM.SBY.I/KI.120/III/2024 Tanggal 18 Maret 2024 Tentang Pemberitahuan Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024.

### 2.5. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I sampai dengan bulan Maret 2024, terdiri dari Pengguna layanan HC Ekspor dan Uji Laboratorium Kesehatan Ikan. Total pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I yang masih aktif sampai dengan bulan Maret 2024 adalah sejumlah 84 unit usaha (UPI). Jumlah tersebut selanjutnya digunakan sebagai kerangka sampel (populasi) dari SKM Triwulan I 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

$\lambda^2$  = 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 69 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 I Tahun 2024 ini dibutuhkan responden sekurang-kurangnya berjumlah 69 unit usaha.

Dalam pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024 di Balai KIPM Surabaya I diperoleh jumlah responden yang telah berpartisipasi mengisi kuisioner survei melalui aplikasi Susan KKP sebanyak 69 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 I 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 I Tahun 2024 diperoleh Nilai IKM Total untuk Unit Layanan Balai KIPM Surabaya I sebesar **88,16** dengan Mutu Pelayanan adalah **B (Baik)**. Sementara untuk Nilai IKM Per Unsur Layanan diuraikan secara terinci pada Tabel 2.

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

<b>Kode</b>	<b>Uraian Unsur Layanan</b>	<b>Nilai IKM</b>
U1	Kesesuaian persyaratan layanan	3.57
U2	Kemudahan prosedur layanan	3.57
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian layanan	3.57
U4	Kesesuaian biaya layanan	3.55
U5	Kesesuaian produk layanan	3.57
U6	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan	3.39
U7	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan	3.43
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.64
U9	Kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan	3.46

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. ANALISIS PERMASALAHAN**

Mengacu pada Tabel 3 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 proses pengembangan aplikasi sistem layanan yakni VERONIKA yang telah berlangsung sejak Triwulan IV - 2023 namun belum dapat terselesaikan sampai dengan Triwulan I – 2024, sehingga efek yang dirasakan oleh pengguna layanan antara lain aplikasi yang sering mengalami *error*, kecepatan *upload* data berkas permohonan HC sering melambat/*down* dan lain-lain. Hal ini menyebabkan pengguna layanan merasa tidak nyaman dan memberikan nilai persepsi yang rendah.

#### **4.2. RENCANA TINDAK LANJUT**

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

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

No	Prioritas Unsur	Rencana Program/Kegiatan Tindak Lanjut	Rencana Waktu Tindak Lanjut				Penanggung Jawab
			2024			2025	
			TW 2	TW 3	TW 4	TW 1	
1	<b>Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan</b>	Pengembangan aplikasi VERONIKA oleh Balai KIPM Surabaya I yang terintegrasi dengan aplikasi PPK ONLINE dan SISTERKAROLINE serta menggunakan Server Data yang terkoneksi ke PUSDATIN-KKP dan Server Cadangan yang dikelola oleh Pihak ke-3	✓				Penanggungjawab Sertifikasi dan JFT. Pranata Komputer
2	<b>Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan</b>	Terus menggali evaluasi dan umpan balik dr pengguna layanan guna pengembangan aplikasi VERONIKA secara berkelanjutan	✓				Penanggungjawab Sertifikasi dan JFT. Pranata Komputer

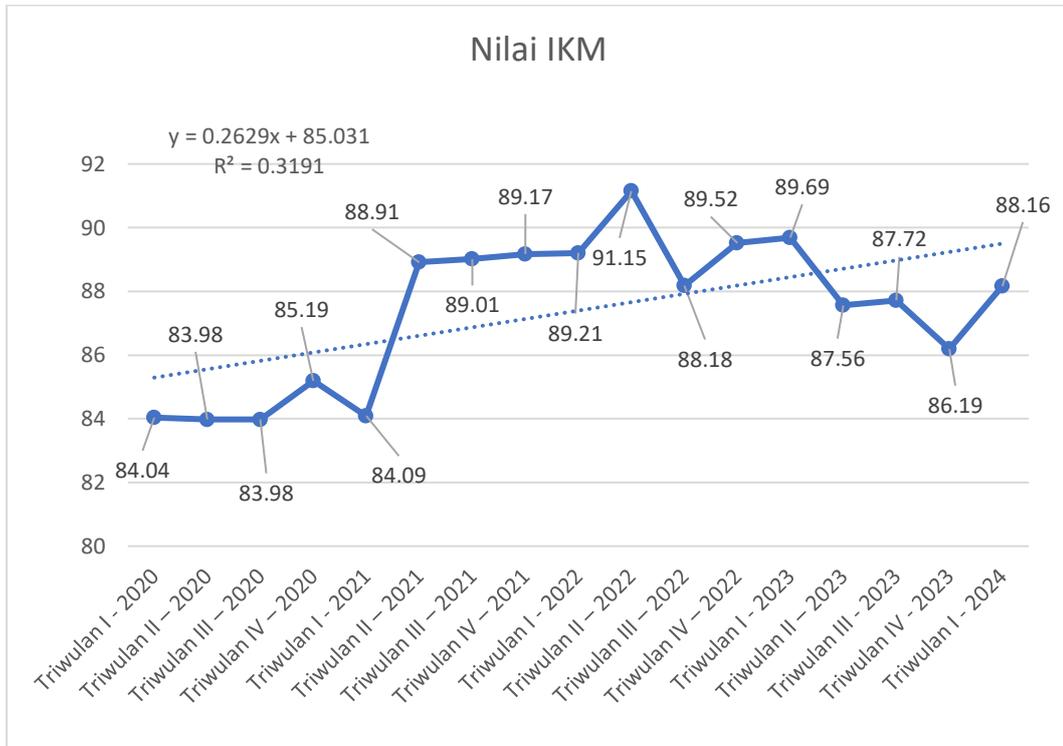
### 4.3. TREN NILAI SKM

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	<b>Triwulan I - 2024</b>	<b>88,16</b>



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

Dari Grafik 1 diketahui bahwa nilai IKM Triwulan I Tahun 2024 mengalami surplus sebesar 1,97 poin atau 2,23% dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan IV Tahun 2023.

## BAB V

### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

SKM Triwulan IV Tahun 2023 lingkup Balai KIPM Surabaya I diselenggarakan secara *online* melalui laman <http://ok.bkipm.kkp.go.id/skm/> pada tanggal 1 s.d. 15 Desember 2023 kepada 136 responden yang dipilih secara acak dari total populasi sebesar 164 pengguna layanan. Dari pengolahan data hasil SKM Triwulan IV Tahun 2023 diperoleh Nilai IKM Unit Layanan sebesar **86,19 (kategori B)** dengan kualitas kinerja unit pelayanan "**Baik**". Sementara untuk Nilai IKM per Unsur Layanan pada periode Triwulan IV Tahun 2023 disajikan secara terinci pada Tabel 5 berikut ini.

**Tabel 5. Nilai IKM per Unsur Layanan Periode Triwulan IV Tahun 2023**

No.	Unsur Layanan	Nilai IKM per Unsur Layanan
1.	Kesesuaian persyaratan layanan	3.47
2.	Kemudahan prosedur layanan	3.51
3.	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian layanan	3.43
4.	Kesesuaian biaya layanan	3.53
5.	Kesesuaian produk layanan	3.51
6.	Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem layanan	3.24
7.	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan	3.40
8.	Layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)	3.47
9.	Kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan	3.47
<b>Total Nilai IKM</b>		<b>86,19</b>

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 IV Tahun 2023 diuraikan secara terinci pada Tabel 6.

**Tabel 6. Jadwal Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut Atas Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2023**

No	Prioritas Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Waktu Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Waktu Realisasi Tindak Lanjut
1.	Kecepatan Respon / Kesigapan Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi sistem layanan telah terpusat pada Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN-KKP), Petugas Balai KIPM Surabaya I akan mengumpulkan <i>feedback</i> dari pengguna layanan untuk disampaikan ke PUSDATIN</li> <li>• Menginformasikan dan <i>broadcasting</i> ke pengguna layanan terlebih apabila ada <i>updating</i> aplikasi sistem</li> </ul>	TW. I - 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gangguan pada aplikasi Veronika telah dikonsultasikan ke PUSDATIN-KKP (dengan Sdr. Deny)</li> <li>• Menginformasikan kepada pengguna layanan untuk mengirimkan kelengkapan berkas permohonan sertifikasi HC secara manual selama aplikasi Veronika masih dalam proses pengembangan</li> </ul>	Januari – Maret 2024
2.	Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas Pelayanan	Aplikasi sistem layanan telah terpusat pada Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN-KKP), Petugas Balai KIPM Surabaya I akan mengumpulkan <i>feedback</i> dari pengguna layanan untuk disampaikan ke PUSDATIN	TW. I - 2024		

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan I 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 I Tahun 2024 yang terukur melalui sebuah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 88,16. Hal ini menggambarkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Balai KIPM Surabaya I dipersepsikan “Baik” oleh masyarakat pengguna layanannya.
2. Total nilai IKM Balai KIPM Surabaya I periode Triwulan I Tahun 2024 mengalami surplus sebesar 1,97 poin atau 2,23% dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan IV Tahun 2023.
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 I TAHUN 2024

← → ↻ 🔒 ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/20

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 pengeluaran 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 **12-Apr-2024 17:12**

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  S1  SMP  S2  SMA  S3  D3

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

**Pertanyaan**

Belum dapat di submit karena anda harus memilih Layanan terlebih dahulu

\*1 Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

← → ↻ 🔒 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 pengeluaran dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ekspor)

**Data Responden**

Waktu Survey **12-Jul-2023 10:03**

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  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 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

← → ↻ 🔒 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 **kualitas 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/tindak 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 **kualitas 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/tindak 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 mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

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

**LAMPIRAN II. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TRIWULAN I TAHUN 2024**

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

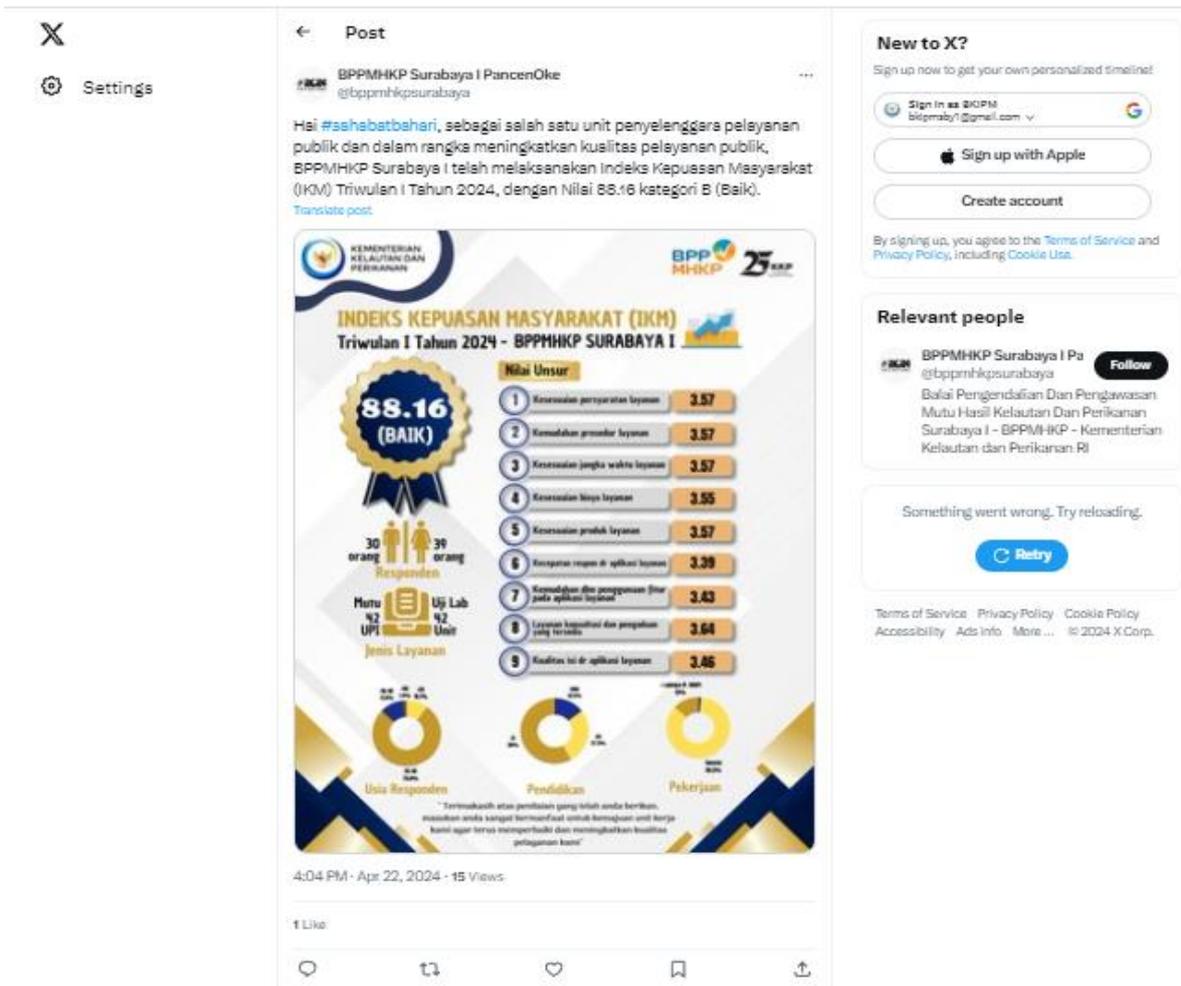
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	3	4	4	3	4	4	4
36	4	4	3	4	4	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	4	3	3
42	4	3	4	4	4	3	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	3	3	4	3
47	4	4	4	4	4	3	3	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	3	4	4	3	3
50	3	3	4	4	4	3	3	4	3
51	4	4	3	3	4	3	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	3	4	3	3	3	3
54	3	4	4	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	3	3	4	4	3	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	3	3	4	2	4	4	3
59	3	4	4	3	4	3	3	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	4	3	4	4	4	4	3	4	4
63	4	4	4	3	3	3	3	4	3
64	4	4	4	4	4	3	3	3	4
65	4	3	4	3	3	4	3	4	4

66	4	3	3	4	3	3	3	4	4
67	3	3	4	4	3	4	3	4	4
68	3	4	3	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Total Nilai per Unsur</b>	212	213	213	213	213	201	205	218	207
IKM Per Unsur	3.57	3.57	3.57	3.55	3.57	3.39	3.43	3.64	3.46
Total Nilai Semua Unsur	1895								
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,16</b>								

### LAMPIRAN III. DOKUMENTASI HASIL PELAKSANAAN SKM TRIWULAN I-2024



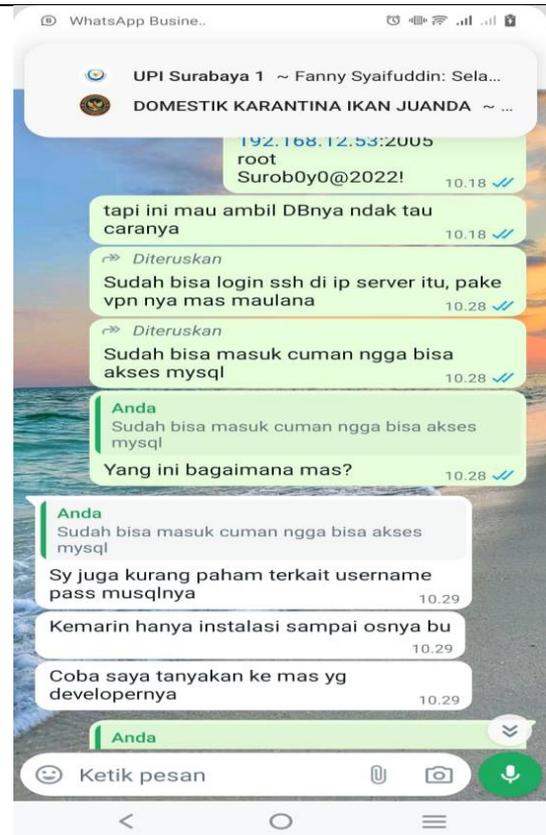
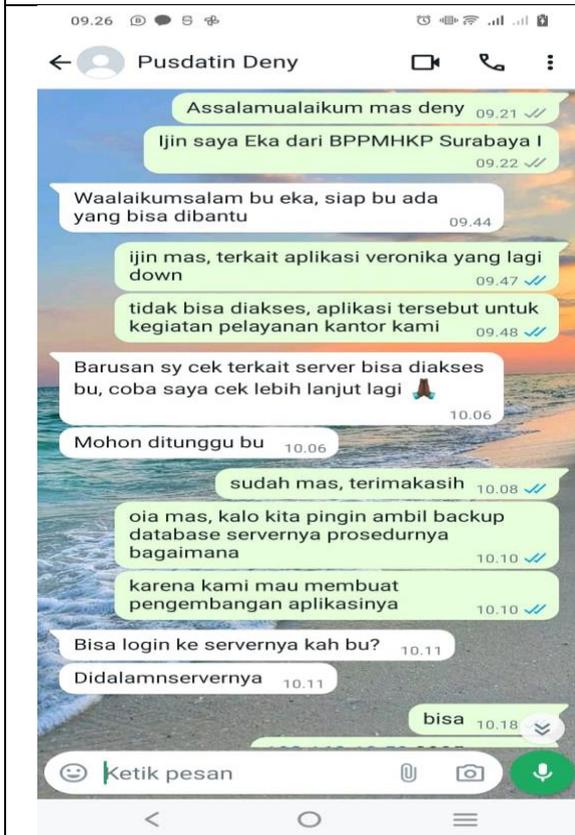
Gambar 2. Dokumentasi Hasil SKM di Ruang Pelayanan



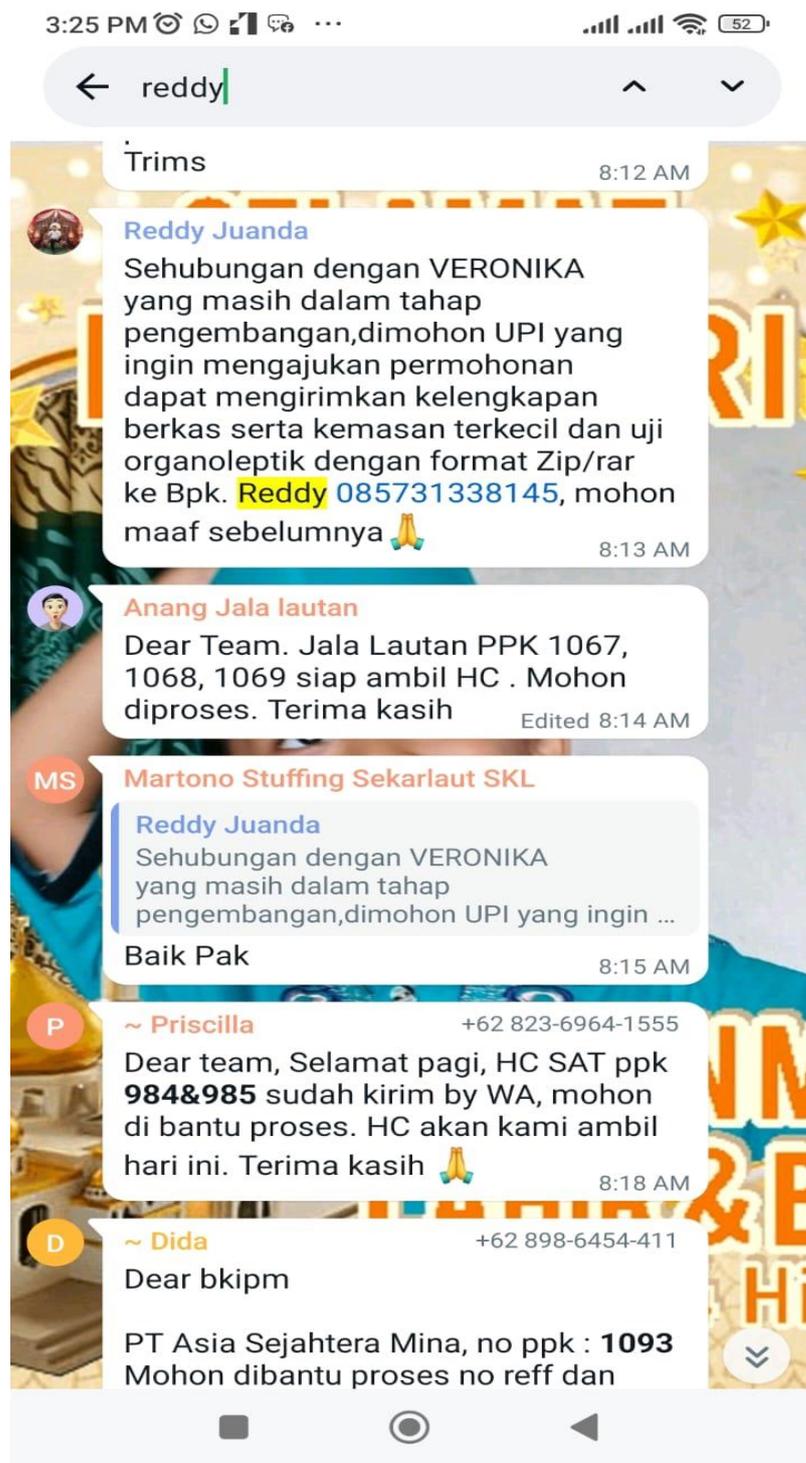
Gambar 3. Dokumentasi Hasil SKM di Sosial Media

## LAMPIRAN IV. DOKUMENTASI HASIL TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN IV TAHUN 2023

### ❖ Konsultasi ke PUSDATIN – KKP mengenai gangguan pada aplikasi Veronika



- ❖ Informasi kepada seluruh pengguna layanan bahwa selama aplikasi Veronika dalam tahap pengembangan, permohonan HC dilakukan secara manual





# BALAI KIPM SURABAYA I

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