



# LAPORAN MONEV

HASIL dan TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI KIPM SURABAYA I  
TRIWULAN III TAHUN 2023

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Surabaya I (Balai KIPM Surabaya I) dapat melaksanakan kegiatan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I Triwulan III Tahun 2023 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, 9 Oktober 2023

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.....	9
3.2. IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>	
4.1. Analisis Permasalahan .....	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3. Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b> .....	15
<b>BAB VI KESIMPULAN</b> .....	17

## **LAMPIRAN**

- I. Kuisisioner SKM Triwulan III Tahun 2023
- II. Hasil Pengolahan Data SKM Triwulan III Tahun 2023
- III. Dokumentasi Hasil Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2023
- IV. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan II Tahun 2023

## DAFTAR TABEL

### Halaman

<b>Tabel 1</b>	Rincian Jumlah Responden SKM Triwulan II Tahun 2023.....	8
<b>Tabel 2</b>	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9
<b>Tabel 3</b>	Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Triwulan III Tahun 2023.....	10
<b>Tabel 4</b>	Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III - 2023.....	12
<b>Tabel 5</b>	Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2014 - 2023.....	13
<b>Tabel 6</b>	Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Triwulan II - 2023.....	15
<b>Tabel 7</b>	Jadwal Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut Atas Hasil SKM Triwulan II Tahun 2023.....	16

## DAFTAR GRAFIK

### Halaman

<b>Grafik 1</b>	Tren nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2014 - 2023.....	14
-----------------	---	----

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1</b> Printscreen Aplikasi SKM Elektronik “Susan KKP” .....	19
<b>Gambar 2</b> Dokumentasi Hasil SKM Triwulan III Tahun 2023 di Ruang Pelayanan .....	26
<b>Gambar 3</b> Dokumentasi Hasil SKM Triwulan III Tahun 2023 di Website .....	26
<b>Gambar 4</b> Dokumentasi Hasil SKM Triwulan III Tahun 2023 di <i>Social Media</i> .....	27
<b>Gambar 5</b> Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Lingkup BKIPM Surabaya I Bulan Juli – September 2023.....	28
<b>Gambar 6</b> Notulensi Apel Pagi Lingkup BKIPM Surabaya I Bulan Juli – September 2023 .....	29
<b>Gambar 7</b> Daftar Hadir Apel Pagi Lingkup BKIPM Surabaya I Bulan Juli – September 2023 .....	30
<b>Gambar 8</b> Rancangan Anggaran Pengembangan Sarpras Pelayanan Publik BKIPM Surabaya I TA. 2023.....	31

# **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. 26/BKIPM.SBY.I/KP.440/I/2023 Tanggal 3 Januari 2023 Tentang Susunan Tim Pengelola SKM dan Penerapan *Rewards/Punishment* Bagi Petugas Pelayanan Publik di Balai KIPM Surabaya I Tahun 2023, maka pelaksana SKM di Balai KIPM Surabaya I selama tahun 2023, adalah sebagai berikut :

No	Nama Pegawai	NIP	Kedudukan dalam Tim
1	Suprayogi, S.Pi., M.P	197007071995031001	Pengarah
2	Hardono, S.Pi., M.Si	196902021989031004	Penanggung jawab
3	Iin Widya Astuti, S.Si	197903132009012002	Ketua /Anggota
4	Ahmad Arum, S.St.Pi	198504022010121003	Anggota
5	R. Sonny Febryanto, S.St.Pi	198302252005021002	Anggota
6	Oktarina Surfianti, S.Pi., M.Si	197710192003122004	Anggota
7	Puji Sugeng Ariadi, S.Pi., M.Ling.	198307122005021001	Anggota
8	drh. Indra Sukma Putra, M.Si	198208012009121001	Anggota
9	Laode Abdul Syafar W.H., A.Pi., M.Si	197505102005021002	Anggota
10	Rahman Samad, S.Pi	198406272005021002	Anggota
11	Bayu Prima Wisudhawanto, A.Md	198702272009121001	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 menjaring 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. Kuesioner (Angket)

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

### 3. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data. Wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya dilakukan sebagai studi pendahuluan karena tidak mungkin menggunakan

wawancara pada 1000 responden, sedangkan pada sampel kecil teknik wawancara dapat diterapkan sebagai teknik pengumpul data. Teknik wawancara umumnya digunakan untuk jenis tipe kualitatif.

#### 4. Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diambil dari dokumen atau catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturam, dan kebijakan. Sementara dokumen berbentuk gambar dapat berupa foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Teknik pengumpulan data observasi atau wawancara, nantinya akan lebih kredibel apabila disertai dengan dokumentasi.

Dengan mengacu pada beberapa literatur diatas, maka metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian SKM di Balai KIPM Surabaya I adalah dengan menggunakan metode Kuisisioner (Angket). Kuisisioner yang digunakan pada kegiatan SKM Triwulan III Tahun 2023 ini adalah Kuisisioner Elektronik yang dapat diakses melalui laman : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/20>. Tampilan form Kuisisioner Elektronik SKM Triwulan III Tahun 2023 dapat dilihat pada Lampiran I.

### **2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA**

Kegiatan pengumpulan data pada SKM Triwulan III Tahun 2023 dilakukan di Kantor Balai KIPM Surabaya I. Jl. Raya Bandara Juanda No. 23 Sidoarjo.

### **2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM**

SKM Triwulan III Tahun 2023 di Balai KIPM Surabaya I dilaksanakan mulai tanggal 25 s.d. 29 September 2023 sesuai Surat Kepala Balai KIPM Surabaya I Nomor: B.3580/BKIPM.SBY.I/KI.120/IX/2023 Tanggal 22 September 2023 Tentang Pemberitahuan Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2023.

### **2.5. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN**

Pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I sampai dengan bulan September 2023, terdiri dari :

- (1) Pengguna layanan HC Karantina Ikan dan Mutu
- (2) Pengguna layanan Uji Laboratorium Kesehatan Ikan
- (3) Pengguna layanan Lembaga Inspeksi Karantina Ikan dan Mutu

Total pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I yang masih aktif sampai dengan bulan September 2023 adalah sejumlah 195 unit usaha, dengan sebaran sebagai berikut :

- (1) Pengguna layanan Mutu sejumlah 141 unit usaha
- (2) Pengguna layanan Karantina Ikan sejumlah 54 unit usaha

Jumlah tersebut selanjutnya digunakan sebagai kerangka sampel (populasi) dari SKM Triwulan III Tahun 2023.

Dalam rangka pemilihan dan penentuan besarnya jumlah sampel yang akan diambil pada survei ini digunakan Metode Sampel Acak (Random Sampling), yaitu tepatnya Sampel Acak Strata Proporsional (*Proportional Stratified Random Sampling*). Pengertian dari teknik Sampel Acak Strata Proporsional (*Proportional Stratified Random Sampling*) menurut Margono (2004:126) adalah teknik pengambilan sampel secara acak (*random*) yang biasa digunakan pada populasi yang mempunyai susunan bertingkat atau berstrata. Sedangkan menurut Sugiyono (2001:58), Teknik Sampel Acak Strata Proporsional (*Proportional Stratified Random Sampling*) adalah teknik pengambilan sampel secara acak (*random*) yang biasa digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang heterogen dan terdiri atas strata/lapisan yang homogen (proporsional).

Hal yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan Teknik Sampel Acak Strata Proporsional (*Proportional Stratified Random Sampling*) sebagai metode sampling pada kegiatan SKM ini, antara lain:

- (1) teknik sampling ini pelaksanaannya mudah,
- (2) adanya stratifikasi dapat meningkatkan presisi dari sampel yang terpilih terhadap populasi, karena jumlah sampel diambil secara proporsional dari setiap strata/lapisan yang ada.

Langkah-langkah dalam penentuan jumlah responden SKM kali ini, adalah sebagai berikut :

- (1) Menentukan ukuran sampel dari populasi (N) = 195 dengan menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan formula Isaac & Michael 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 130 responden.

- (2) Menentukan besaran pecahan sampling untuk setiap strata, sebagai berikut :

$$\frac{n}{N} = \frac{130}{195} = 0,667 \quad (2.2)$$

, dimana:  $n =$  ukuran sampel

$N =$  ukuran populasi

- (3) Menentukan jumlah sampel untuk setiap strata sesuai dengan pecahan sampling yang diperoleh, dimana besarnya ukuran sampel setiap strata adalah sama dengan ukuran populasi dikalikan pecahan sampling.

Rincian jumlah responden untuk masing-masing strata diuraikan pada Tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1. Rincian Jumlah Responden SKM Triwulan II Tahun 2023**

<b>Strata</b>	<b>Jumlah Populasi</b>	<b>Pecahan Sampling</b>	<b>Jumlah Sampel ( Responden)</b>
Pengguna layanan Mutu	141	0,667	94
Pengguna layanan Karantina Ikan	54	0,667	36
<b>Total</b>	<b>195</b>		<b>130</b>

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. JUMLAH RESPONDEN SKM

Mengacu pada subbab 2.5 diatas diperoleh informasi bahwa dalam pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2023 ini dibutuhkan responden sekurang-kurangnya berjumlah 130 unit usaha.

Dalam pelaksanaan SKM Triwulan Iil Tahun 2023 di Balai KIPM Surabaya I diperoleh jumlah responden yang telah berpartisipasi mengisi kuisisioner survei melalui aplikasi Susan KKP sebanyak 142 responden.

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

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh melalui serangkaian tahapan pengolahan data hasil SKM. Data hasil SKM dapat didownload melalui aplikasi Susan KKP. Pengolahan data hasil SKM Triwulan III Tahun 2023 disajikan pada Lampiran II.

**Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

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

*Sumber : PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017*

Dari pengolahan data hasil SKM Triwulan III Tahun 2023 diperoleh Nilai IKM Total untuk Unit Layanan Balai KIPM Surabaya I sebesar **87,72** dengan Mutu Pelayanan adalah **B (Baik)**. Sementara untuk Nilai IKM Per Unsur Layanan diuraikan secara terinci pada Tabel 3.

**Tabel 3. Nilai IKM Per Unsur Layanan periode Triwulan III Tahun 2023**

<b>Kode</b>	<b>Uraian Unsur Layanan</b>	<b>Nilai IKM</b>
U1	Kesesuaian Pesyaratan Layanan	3,51
U2	Kemudahan Prosedur Layanan	3,62
U3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,49
U4	Kesesuaian Biaya Layanan	3,53
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,54
U6	Kecepatan Respon / Kesigapan Petugas Pelayanan	3,29
U7	Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas	3,47
U8	Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,64
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,50

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Mengacu pada Tabel 3 diatas, diketahui bahwa unsur **Kecepatan Respon / Kesigapan Petugas Pelayanan; Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas; dan Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Layanan** memperoleh nilai IKM yang lebih rendah dibandingkan dengan unsur – unsur layanan lainnya.

Fenomena dibalik rendahnya nilai IKM atas ketiga unsur layanan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

##### **1. Kecepatan Respon / Kesigapan Petugas Pelayanan**

Rendahnya nilai unsur Kecepatan Respon/Kesigapan Petugas Layanan pada periode Triwulan III-2023 ini disebabkan karena adanya perbedaan prespektif pengguna layanan antara hakikat pelayanan publik dan peran petugas BKIPM Surabaya I selaku regulator, sehingga hal tersebut berpotensi menimbulkan konflik.

##### **2. Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas**

Unsur Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas mengalami penurunan nilai pada Triwulan III-2023 ini disebabkan karena updating dan penambahan fitur pada aplikasi Siskarin belum seluruhnya tersosialisasi dengan baik kepada petugas BKIPM Surabaya I dan pengguna layanan.

##### **3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Layanan**

Menurunnya nilai unsur Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan pada periode Triwulan III-2023 ini disebabkan karena adanya perubahan SOP Pelayanan Publik di Lingkup BP2MHKP yang saat ini mengacu pada Peraturan Kepala BP2MHKP Nomor 27 Tahun 2023, yang mana perubahan tersebut berimplikasi pada diperlukannya waktu untuk penyesuaian.

#### **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 III Tahun 2023. Rencana Tindak Lanjut atas hasil SKM Triwulan III Tahun 2023 secara terperinci dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Rencana Program/Kegiatan Tindak Lanjut	Rencana Waktu Tindak Lanjut				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kecepatan Respon / Kesigapan Petugas Pelayanan	Perbaiki dokumentasi dan pencatatan waktu atas segala keluhan yang timbul				V	Penanggung jawab Pelayanan termasuk di Wilker
2	Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas Pelayanan	Dilakukan <i>in house traing</i> dan <i>briefing</i> berkala apabila ada update peraturan maupun update pada sistem informasi				V	Penanggung jawab Pelayanan dan Tim IT
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	Melakukan perbaikan/revisi SOP Pelayanan Publik di lingkungan BKIPM Surabaya I				V	Penanggung jawab Pelayanan

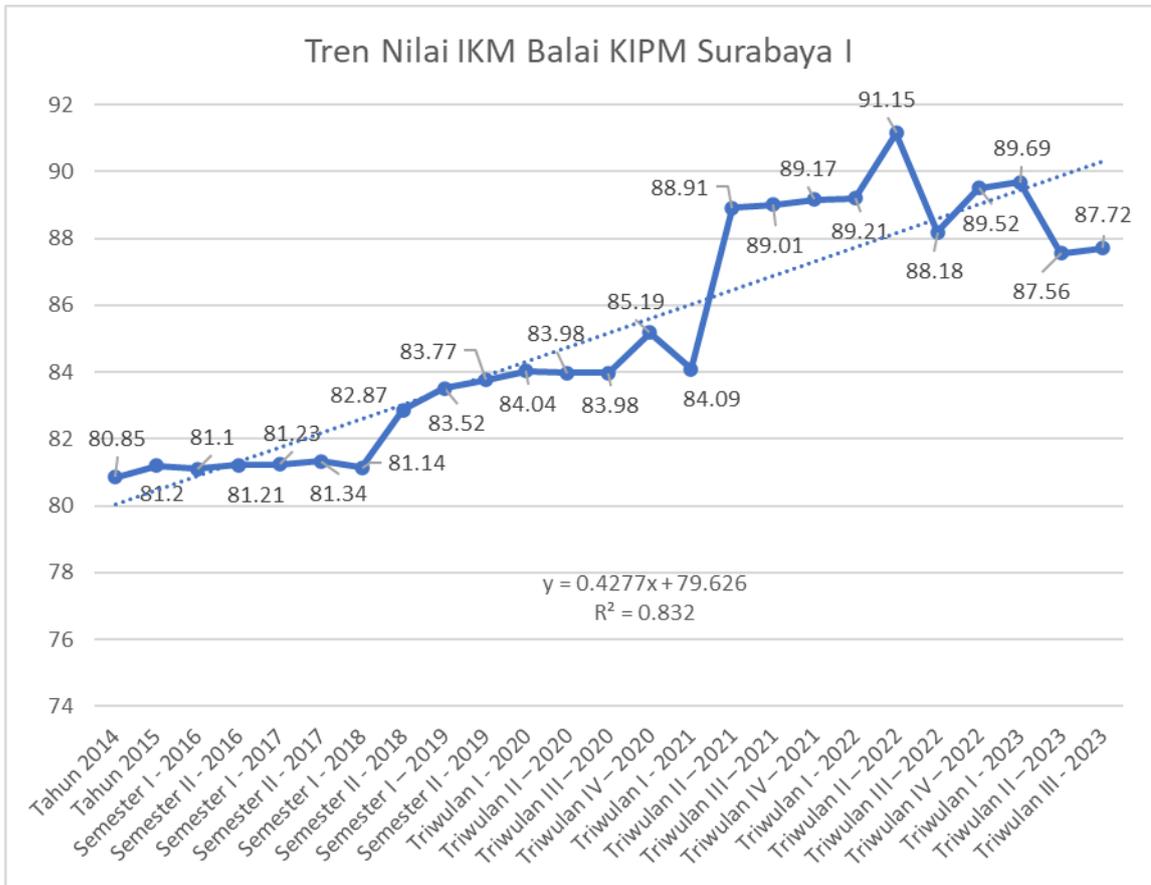
#### 4.3. TREN NILAI SKM

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. Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I dari tahun 2014 sampai dengan sekarang diuraikan secara terinci pada Tabel 5.

Pada sub bab ini akan dilakukan analisis tren atas nilai IKM dari tahun 2014 sampai dengan sekarang. Dengan menggunakan bantuan software MS. Excell diperoleh pola tren nilai IKM Balai KIPM Surabaya I sebagaimana tersaji pada Grafik 1. Dari Grafik 1 diketahui bahwa nilai IKM Triwulan III Tahun 2023 mengalami surplus sebesar 0,16 poin atau 0,18 % dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan II Tahun 2023.

**Tabel 5. Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2014 – 2023**

<b>No.</b>	<b>Periode SKM</b>	<b>Nilai IKM</b>
1	Tahun 2014	80,85
2	Tahun 2015	81,20
3	Semester I – 2016	81,10
4	Semester II – 2016	81,21
5	Semester I – 2017	81,23
6	Semester II – 2017	81,34
7	Semester I – 2018	81,14
8	Semester II – 2018	82,87
9	Semester I – 2019	83,52
10	Semester II – 2019	83,77
11	Triwulan I – 2020	84,04
12	Triwulan II – 2020	83,98
13	Triwulan III – 2020	83,98
14	Triwulan IV – 2020	85,19
15	Triwulan I – 2021	84,09
16	Triwulan II – 2021	88,91
17	Triwulan III – 2021	89,01
18	Triwulan IV – 2021	89,17
19	Triwulan I – 2022	89,21
20	Triwulan II – 2022	91,15
21	Triwulan III – 2022	88,18
22	Triwulan IV – 2022	89,52
23	Triwulan I – 2023	89,69
24	Triwulan II – 2023	87,56
<b>25</b>	<b>Triwulan III – 2023</b>	<b>87,72</b>



Grafik 1. Tren Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2014 - 2023

## BAB V

### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

SKM Triwulan II Tahun 2023 lingkup Balai KIPM Surabaya I diselenggarakan secara *online* melalui laman <http://ok.bkipm.kkp.go.id/skm/> pada tanggal 16 s.d. 30 Juni 2023 kepada 203 responden yang dipilih secara acak dari total populasi sebesar 248 pengguna layanan. Dari pengolahan data hasil SKM Triwulan II Tahun 2023 diperoleh Nilai IKM Unit Layanan sebesar **87,56 (kategori B)** dengan kualitas kinerja unit pelayanan "**Baik**". Sementara untuk Nilai IKM per Unsur Layanan pada periode Triwulan II Tahun 2023 disajikan secara terinci pada Tabel 6 berikut ini.

**Tabel 6. Nilai IKM per Unsur Layanan Periode Triwulan II Tahun 2023**

No.	Unsur Layanan	Nilai IKM per Unsur Layanan
1.	Kesesuaian Pesyaratan Layanan	3.58
2.	Kemudahan Prosedur Layanan	3.56
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3.52
4.	Kesesuaian Biaya Layanan	3.54
5.	Kesesuaian Produk Layanan	3.54
6.	Kecepatan Respon / Kesigapan Petugas Pelayanan	3.34
7.	Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas	3.43
8.	Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3.47
9.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3.55
<b>Total Nilai IKM</b>		<b>87,56</b>

Dari Tabel 5 diketahui bahwa unsur **Kecepatan Respon / Kesigapan Petugas Pelayanan; Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas;** serta **Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana** memiliki nilai IKM yang lebih rendah dibandingkan dengan unsur layanan lainnya. Menindaklanjuti hal tersebut, Balai KIPM Surabaya I menyusun rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas kinerja kedua unsur layanan tersebut.

Rencana tindak lanjut beserta realisasi tindak lanjut atas hasil SKM Triwulan II Tahun 2023 diuraikan secara terinci pada Tabel 7.

**Tabel 7. Jadwal Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut Atas Hasil SKM Triwulan II 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	Brainstorming internal untuk mendapatkan solusi dari sebuah permasalahan tertentu. Metode ini dilakukan untuk menemukan ide berdasarkan spontanitas dan kreativitas serta rencana kegiatan tindak lanjut awal TW 3	TW. 3 - 2023	Perbaiki dokumentasi dan pencatatan waktu atas segala keluhan yang timbul	Juli 2023
2.	Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas Pelayanan	Menggali lebih dalam pada user terkait fitur mana yang dirasa belum dapat dipahami serta rencana kegiatan tindak lanjut awal TW 3	TW. 3 - 2023	Dilakukan <i>in house training</i> dan <i>briefing</i> berkala apabila ada update peraturan maupun update pada sistem informasi	Juli 2023
3.	Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Meminta masukan pada user sarpras apa yang dirasa kurang serta akan diusulkan pada tahun anggaran berikutnya serta jika dimungkin pada tahun anggaran berjalan akan disampaikan pada bagian tata usaha serta rencana kegiatan tindak lanjut awal TW 3	TW. 3 - 2023	Inventarisasi kebutuhan sarpras apa saja yang telah tersedia dan apa saja yang kurang agar dapat diakomodasi dalam penganggaran	Juli 2023

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan III Tahun 2023 dan analisis permasalahan sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai kepuasan masyarakat pengguna layanan di Balai KIPM Surabaya I pada Triwulan III Tahun 2023 yang terukur melalui sebuah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 87,56. 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 III Tahun 2023 mengalami surplus sebesar 0,16 poin atau 0,18 % dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan II Tahun 2023.
3. Unsur Layanan yang perlu diprioritaskan untuk mendapatkan tindak lanjut, antara lain :
  - Kecepatan Respon / Kesigapan Petugas Pelayanan
  - Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas
  - Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Layanan

# LAMPIRAN

# LAMPIRAN I. KUISIONER SKM TRIWULAN III TAHUN 2023

← → ↻ [ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/u/20](https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/u/20) 🔍 📄 ☆

**Survey Kepuasan Masyarakat**  
Unit : Balai KIPM Surabaya I

**Data Layanan**

Pilih Layanan

- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pengeluanan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Domestik Keluar**)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan (*Health Certificate for Fish and Fishery Products*) untuk pengeluanan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Ekspor**)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari luar ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Impor**)
- Penjaminan kesehatan ikan, mutu, dan keamanan hasil perikanan untuk pemasukan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (**Domestik Masuk**)
- Penerbitan Surat Persejukan-Muar (**SPM**)
- Penerbitan Surat Keterangan Lalu Lintas (**SKLL**) ikan dan produk perikanan (*Reference Letter for Movement Export of Fish and Fisheries Products*)
- Penerbitan Surat Keterangan Media Pembawa Lain (**SKMPL**)
- Jasa pengujian** hama penyakit ikan karantina, mutu, dan keamanan hasil perikanan, serta kualitas air

**Data Responden**

Waktu Survey: 12 Jul 2023 10:01

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
- Wirasaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

**Pertanyaan**

← → ↻ [ptsp.kkp.go.id/skm/s/1419//](https://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 pengeluanan 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
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN
- TNI/POLRI
- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirasaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

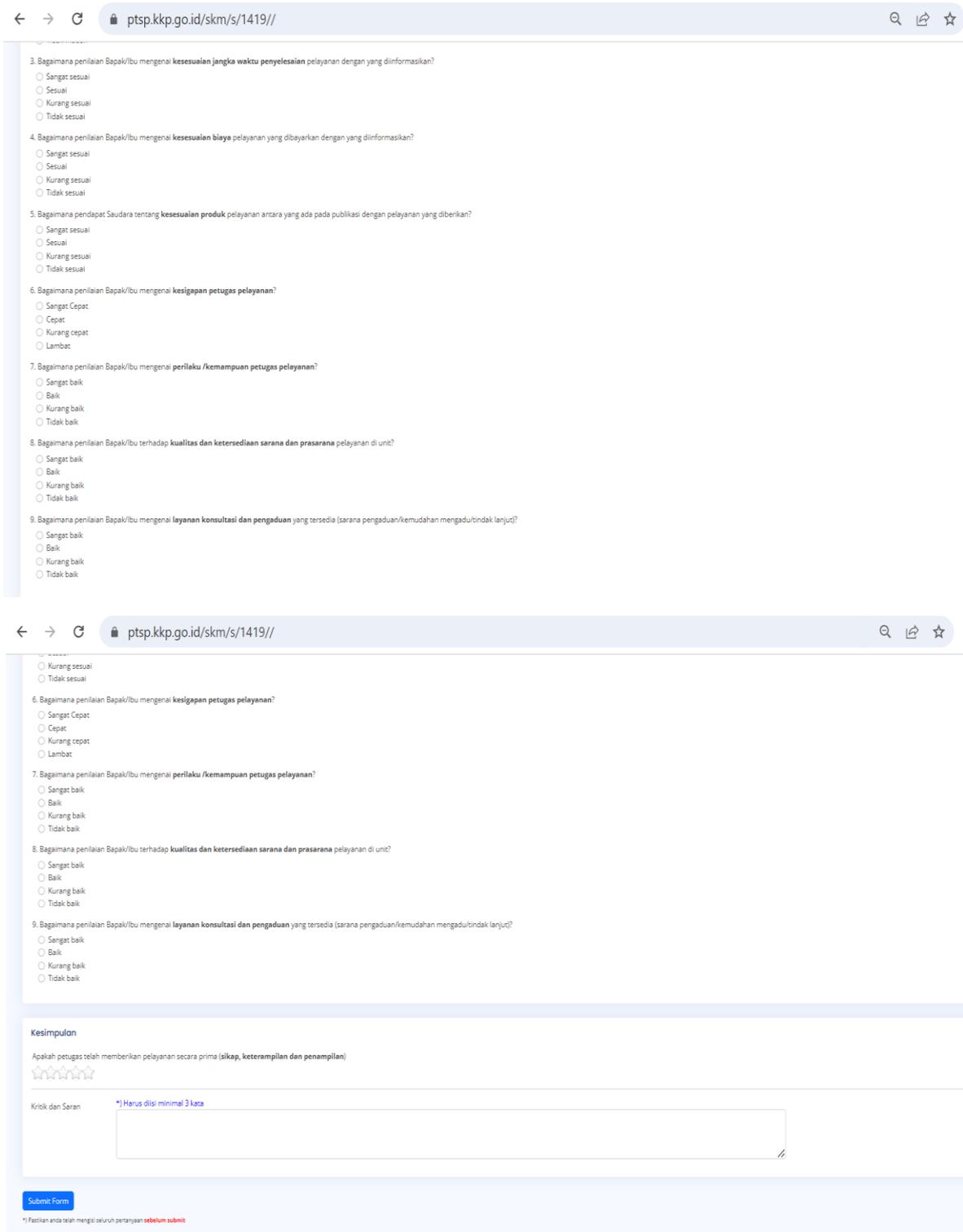
**Pertanyaan**

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



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

## LAMPIRAN II. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TRIWULAN III TAHUN 2023

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

31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	4	3	3	4	4	4	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3	3	3	3
36	4	3	4	4	4	3	3	4	4
37	3	3	3	3	3	2	3	3	3
38	3	3	3	3	3	2	3	3	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	4	4	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	3	4	4	3	3	3	3
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	4	4	4	3	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4
48	3	3	4	3	3	3	4	4	3
49	3	4	4	4	4	3	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	4	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	4	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	3	4	3	3	3	3
56	4	4	4	3	4	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	4	4	3	3	3	3	4	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	3	3	4	4	3
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3

65	4	4	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3
67	4	3	4	3	3	3	4	3	4
68	4	4	3	3	3	3	3	3	4
69	3	4	3	4	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	4	3	3	3	3
72	4	3	4	4	4	3	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	3	4	4	4	3	3	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	3	3	4	3
77	4	4	3	4	3	3	4	4	4
78	3	4	3	3	4	3	3	4	3
79	4	4	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	3	4	4	3	3	3	4	4
83	3	3	4	3	3	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	4	3	4	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	2	3
88	3	3	3	3	3	3	3	4	4
89	4	4	3	4	4	3	4	4	4
90	4	4	4	4	4	3	4	4	4
91	4	4	4	4	4	3	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	3	4	4	3	3	3	3
94	4	3	4	4	4	3	3	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3

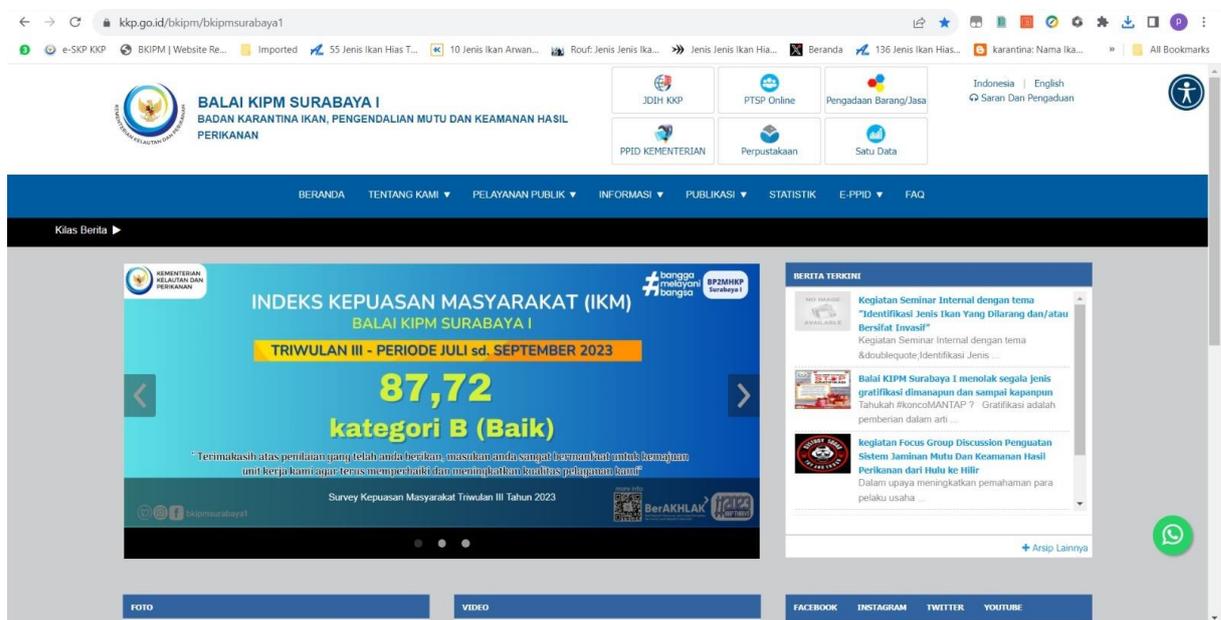
99	4	4	4	4	4	3	3	4	4
100	3	4	4	4	4	4	3	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	3	3	3	4	3
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	3	4	3	3	3	3	3	4	3
106	3	4	3	4	4	4	4	4	4
107	3	4	3	4	4	4	4	4	4
108	3	4	3	4	4	4	4	4	4
109	3	3	4	3	3	3	3	4	3
110	4	3	3	4	3	3	4	4	3
111	3	4	3	3	3	3	4	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	3	3	3	3
115	4	4	4	4	3	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	4	4	4	3	4	4	4
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	2	3
120	3	3	2	3	3	2	4	3	3
121	4	4	4	3	4	3	3	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	3	3
125	4	4	4	4	4	3	3	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	4	4	4	4	3	4	4
128	4	3	4	3	4	4	3	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	4	4	3	3	4	3	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	4	4
132	2	3	3	3	3	3	3	4	3

133	4	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	3	3	3	3	3	3	4	3
135	3	3	3	3	3	3	3	4	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	4	4	3	4	3	3	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	4	3	3	4	3	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	4	3	3	4	3	3	4	3
<b>Total Nilai per Unsur</b>	<b>503</b>	<b>509</b>	<b>499</b>	<b>505</b>	<b>503</b>	<b>467</b>	<b>487</b>	<b>512</b>	<b>499</b>
IKM Per Unsur	3,51	3,62	3,49	3,53	3,54	3,29	3,47	3,64	3,50
Total Nilai Semua Unsur	4484								
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87,72 ( BAIK )</b>								

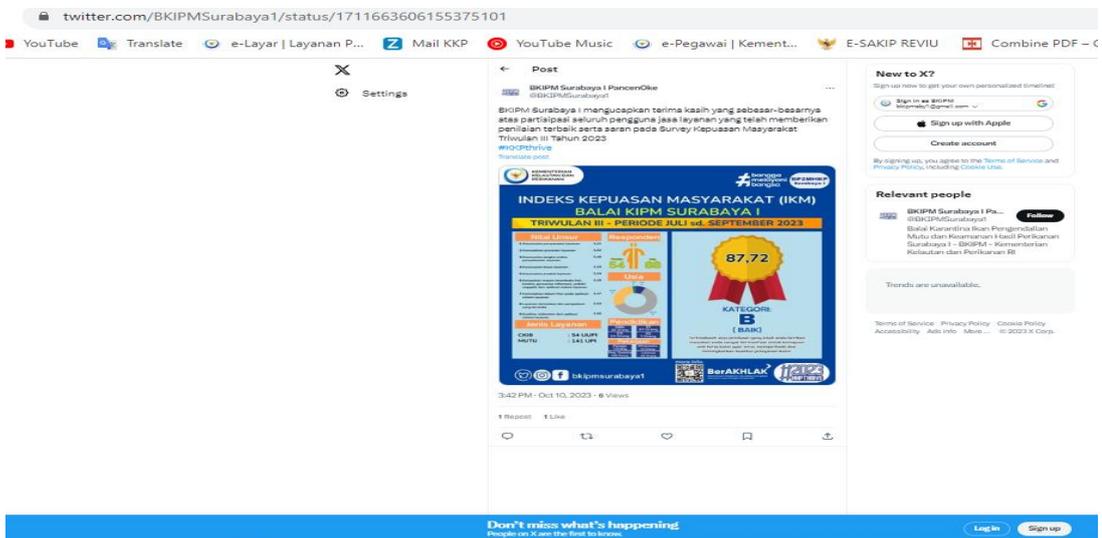
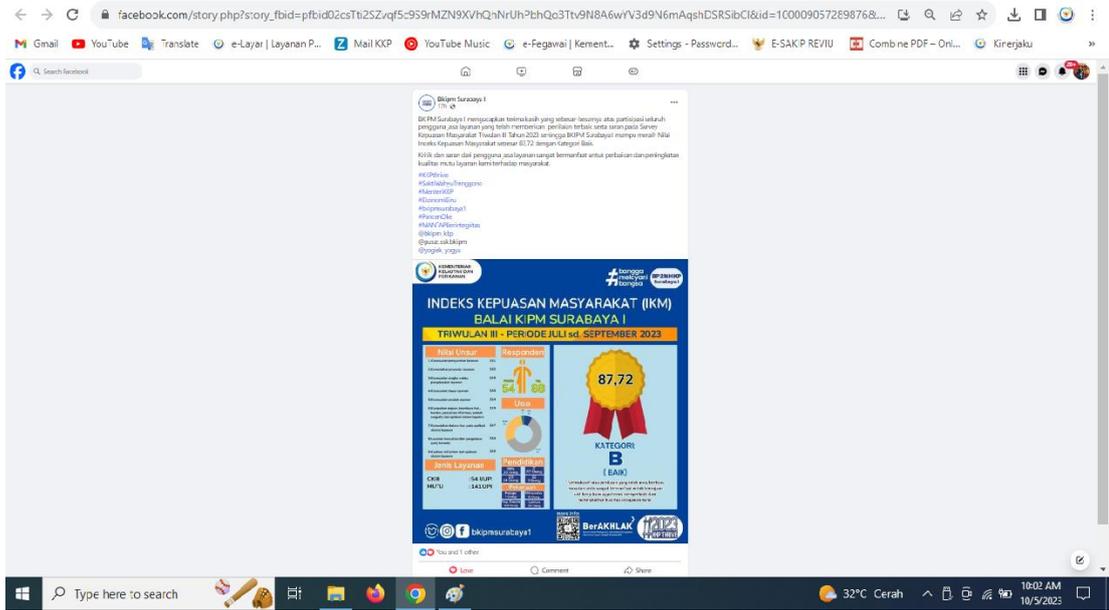
## LAMPIRAN III. DOKUMENTASI HASIL PELAKSANAAN SKM TRIWULAN III-2023



Gambar 2. Dokumentasi Hasil SKM di Ruang Pelayanan



Gambar 3. Dokumentasi Hasil SKM di Website



Gambar 4. Dokumentasi Hasil SKM di Social Media

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

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN  
UNIT KERJA : BKIPM SURABAYA I  
PERIODE BULAN : JULI TAHUN 2023

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Ket
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	#6796765	Whatsapp	7 Juli 2023	Permintaan informasi	Permintaan informasi terkait persyaratan ekspor fish meal	Nurul Hidayati PT Taro Taba Bobal Group Surabaya	Suparayogi	Hardono	Telaah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	
2	#6796792	Whatsapp	27 Juli 2023	Permintaan informasi	Permintaan informasi terkait syarat membawa produk perikanan ke luar negeri (hand carry)	Sabilil Ma'rufi	Suparayogi	Hardono	Telaah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	

Ketua TPP

Admin Pengaduan

tttd

Suprayogi, S.Pi, MP

Farid Mangku Alam

**Penjelasan:**

- Kolom 1 : diisi dengan nomor urut
- Kolom 2 : diisi dengan ID Tracking pengaduan pada aplikasi LAPORI
- Kolom 3 : diisi dengan sumber pengaduan
- Kolom 4 : diisi dengan tanggal penerimaan pengaduan
- Kolom 5 : diisi dengan kategori pengaduan: (a. Permintaan informasi; b. Pengaduan tidak berkehad pengawasan; c. Pengaduan berkehad pengawasan)
- Kolom 6 : diisi dengan kronologis pengaduan
- Kolom 7 : diisi dengan data pelapor/pengadu (nama, nomor telepon dan email)
- Kolom 8 : diisi dengan nama Ketua TPP
- Kolom 9 : diisi dengan nama anggota TPP yang ditugaskan Windy Lois | Product Manager
- Kolom 10 : diisi dengan uraian jawaban atas tindak lanjut pengaduan dari Ketua TPP
- Kolom 11 : diisi dengan status pengaduan (Tuntas, Proses, Pending, diteruskan ke Admin Kementerian, Arsip)
- Kolom 12 : diisi dengan hal-hal lain yang perlu dijelaskan

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN  
UNIT KERJA : BKIPM SURABAYA I  
PERIODE BULAN : AGUSTUS TAHUN 2023

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Ket
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	#6894976	Whatsapp	28 Agustus 2023	Pengaduan tidak berkehad pengawasan	Permintaan terkait perubahan data unit perusahaan ikan dari UD menjadi CV di Aplikasi PPK Online	Lina CV Legong Bali Sidoarjo	Suparayogi	Hardono	Telaah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	
2	#6894997	Whatsapp	30 Agustus 2023	Pengaduan tidak berkehad pengawasan	Nomor HIC yang sudah lewat tidak terkirim ke sistem INSW	Yanu PT Sindabad Marine Pioneer Pasuruan	Suparayogi	Hardono	Telaah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	Pengiriman secara manual ke INSW

Ketua TPP

Admin Pengaduan

tttd

Suprayogi, S.Pi, MP

Farid Mangku Alam

**Penjelasan:**

- Kolom 1 : diisi dengan nomor urut
- Kolom 2 : diisi dengan ID Tracking pengaduan pada aplikasi LAPORI
- Kolom 3 : diisi dengan sumber pengaduan
- Kolom 4 : diisi dengan tanggal penerimaan pengaduan
- Kolom 5 : diisi dengan kategori pengaduan: (a. Permintaan informasi; b. Pengaduan tidak berkehad pengawasan; c. Pengaduan berkehad pengawasan)
- Kolom 6 : diisi dengan kronologis pengaduan
- Kolom 7 : diisi dengan data pelapor/pengadu (nama, nomor telepon dan email)
- Kolom 8 : diisi dengan nama Ketua TPP
- Kolom 9 : diisi dengan nama anggota TPP yang ditugaskan unti Windy Lois | Product Manager
- Kolom 10 : diisi dengan uraian jawaban atas tindak lanjut pengaduan dari Ketua TPP
- Kolom 11 : diisi dengan status pengaduan (Tuntas, Proses, Pending, diteruskan ke Admin Kementerian, Arsip)
- Kolom 12 : diisi dengan hal-hal lain yang perlu dijelaskan

FORMAT REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN  
UNIT KERJA : BKIPM SURABAYA I  
PERIODE BULAN : SEPTEMBER TAHUN 2023

No	ID Tracking	Sumber Pengaduan	Tanggal Diterima	Kategori Pengaduan	Uraian	Data Pengadu	Penanganan		Tindaklanjut		Ket
							Verifikator	Penelaah	Uraian	Status	
1	#6993457	Whatsapp	13 September 2023	Permintaan informasi	Permintaan informasi terkait pengujian histopatologi udang di Laboratorium BKIPM Surabaya I	Diva Putri Surabaya	Suparayogi	Hardono	Telaah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	
2	#6993472	Whatsapp	15 September 2023	Permintaan informasi	Permintaan informasi terkait syarat pengiriman benih dan induk ikan lele	Eri Sidoarjo	Suparayogi	Hardono	Telaah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	
3	#6993481	Whatsapp	17 September 2023	Permintaan informasi	Permintaan informasi terkait pernyataan pengiriman ikan hidup antar area	Didik Sidoarjo	Suparayogi	Hardono	Telaah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	
4	#6993490	Whatsapp	19 September 2023	Permintaan informasi	Permintaan informasi terkait persyaratan ekspor rumput laut	Tigor CV Perrenia Raya Sidoarjo	Suparayogi	Hardono	Telaah diinformasikan dan ditindaklanjuti	Tuntas	

Ketua TPP

Admin Pengaduan

tttd

Suprayogi, S.Pi, MP

Farid Mangku Alam

**Penjelasan:**

- Kolom 1 : diisi dengan nomor urut
- Kolom 2 : diisi dengan ID Tracking pengaduan pada aplikasi LAPORI
- Kolom 3 : diisi dengan sumber pengaduan
- Kolom 4 : diisi dengan tanggal penerimaan pengaduan
- Kolom 5 : diisi dengan kategori pengaduan: (a. Permintaan informasi; b. Pengaduan tidak berkehad pengawasan; c. Pengaduan berkehad pengawasan)
- Kolom 6 : diisi dengan kronologis pengaduan
- Kolom 7 : diisi dengan data pelapor/pengadu (nama, nomor telepon dan email)
- Kolom 8 : diisi dengan nama Ketua TPP
- Kolom 9 : diisi dengan nama anggota TPP yang ditugaskan untuk telaah Windy Lois | Product Manager
- Kolom 10 : diisi dengan uraian jawaban atas tindak lanjut pengaduan dari Ketua TPP
- Kolom 11 : diisi dengan status pengaduan (Tuntas, Proses, Pending, diteruskan ke Admin Kementerian, Arsip)
- Kolom 12 : diisi dengan hal-hal lain yang perlu dijelaskan

Gambar 5. Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Lingkup BKIPM Surabaya I Bulan Juli – September 2023





KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BADAN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN  
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA I  
JALAN RAYA BANDARA IR. H. JUANDA NO. 23 - SIDOARJO, 61254 - JAWA TIMUR  
TELEPON / Faks: 031-8688099/8688118/8678471  
LAMAY: [https://bkipm.pps.pns.surabaya1](https://bkipm.pps.pns.surabaya1.go.id)  
SURAT ELEKTRONIK: [bkipmsurabaya1@bkip.go.id](mailto:bkipmsurabaya1@bkip.go.id)

Hari/Tanggal : Senin, 24 Juli 2023  
Tempat : Aula BKIPM Surabaya I  
Acara : Apel pagi

No	Nama	Instansi/Jabatan	TTD
1.	Intan Feby Nur Haliza	Magang	[Signature]
2.	Irma Nur Fatmahanik	PEL	[Signature]
3.	Aprita Widhya R.	PKL	[Signature]
4.	Shatrie D. A.	PKL	[Signature]
5.	Khoirun Nisa'	PKL	[Signature]
6.	Elsa Syariful Umma	PKL	[Signature]
7.	Nona Snely M.	PKL	[Signature]
8.	Dinata Entomika P.	PKL	[Signature]
9.	Lailatu Muna	PKL	[Signature]
10.	Iphonia M Pum Ely	Magang	[Signature]
11.	Iqoi Mubalikh Mahmah	Magang	[Signature]
12.	Phila Rama F.U.	Magang	[Signature]

Dipindai dengan CamScanner

13.	Indra Sekarna Raha	PHPI Muda	[Signature]
14.	Rachmat Ns	PHPI Muda	[Signature]
15.	Muti Fatkhoni	PHPI Pertama	[Signature]
16.	Sugianto	STMT TU	[Signature]
17.	Nurke Ari Setyanik	PHPI Pengelola	[Signature]
18.	A. JUMALA	PHPI MUDA	[Signature]
19.	Indah Sogorini	PHPI Mahir	[Signature]
20.	Ria Rotomari	Funfasal Ummu	[Signature]
21.	HABIBE NUR SYAM	T.U	[Signature]
22.	Selvi Fitriy	Staf	[Signature]
23.	Fathachman K.	salhan Pengamanan	[Signature]
24.	Dwi wigati N	PERSON	[Signature]
25.	Rosmanah	PHPI Mahir	[Signature]
26.	Irawati	PHPI	[Signature]
27.	Kristino Natalio	Patam	[Signature]
28.	Eta Anis Phohta	Patam	[Signature]
29.	Iscrioni T	Amak BSMH	[Signature]
30.	Dionis Salswoto	ku. Sub. Bay. Ummu	[Signature]

Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BADAN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN  
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA I  
JALAN RAYA BANDARA IR. H. JUANDA NO. 23 - SIDOARJO, 61254 - JAWA TIMUR  
TELEPON / Faks: 031-8688099/8688118/8678471  
LAMAY: [https://bkipm.pps.pns.surabaya1](https://bkipm.pps.pns.surabaya1.go.id)  
SURAT ELEKTRONIK: [bkipmsurabaya1@bkip.go.id](mailto:bkipmsurabaya1@bkip.go.id)

Hari/Tanggal : Senin, 28 Agustus 2023  
Tempat : Aula Naradewa Lt. 9 BEMM Selay I  
Acara : Apel Pagi

No	Nama	Instansi/Jabatan	TTD
1.	Supriyati	ku. Patam	[Signature]
2.	Dionis Salswoto	ku. Sub. Bay. Ummu	[Signature]
3.	Hardiono	PHPI	[Signature]
4.	A. JUMALA	PHPI	[Signature]
5.	Novia Christy P.	PHPI	[Signature]
6.	Nurke Ari Setyanik	PHPI	[Signature]
7.	Muti Fatkhoni	PHPI	[Signature]
8.	Imam S.	Analisis Kepegawaian	[Signature]
9.	Adi Adi	PKAPPN	[Signature]
10.	Rachmat NS	PHPI	[Signature]
11.	Eta Anis P.	Patam	[Signature]
12.	Juwana N	PHPI	[Signature]

Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BADAN KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN  
BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU  
DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA I  
JALAN RAYA BANDARA IR. H. JUANDA NO. 23 - SIDOARJO, 61254 - JAWA TIMUR  
TELEPON / Faks: 031-8688099/8688118/8678471  
LAMAY: [https://bkipm.pps.pns.surabaya1](https://bkipm.pps.pns.surabaya1.go.id)  
SURAT ELEKTRONIK: [bkipmsurabaya1@bkip.go.id](mailto:bkipmsurabaya1@bkip.go.id)

Hari/Tanggal : Senin, 11 September 2023  
Tempat : Aula Balai KIPM Selay I  
Acara : Apel Pagi

No	Nama	Instansi/Jabatan	TTD
1.	Hardiono	Tata Kelola	[Signature]
2.	Dionis Salswoto	ku. Sub. Bay. Ummu	[Signature]
3.	Eta Anis P.	Patam	[Signature]
4.	Nurke Ari S.	PHPI Pengelola	[Signature]
5.	Novia Christy P.	PHPI Muda	[Signature]
6.	Imam Sabekti	Analisis Kepegawaian	[Signature]
7.	Indra Sekarna Raha	PHPI Muda	[Signature]
8.	HABIBE NUR SYAM	PERRELA KEORGANIS	[Signature]
9.	Indah Sogorini	PHPI Mahir	[Signature]
10.	Selvi Fitriy	—	[Signature]
11.	Emy Sugilawati	IMMUT MUDA	[Signature]
12.	Bayu Prima	PHPI Mahir	[Signature]

Dipindai dengan CamScanner

Gambar 7. Daftar Hadir Apel Pagi Lingkup BKIPM Surabaya I Bulan Juli – September 2023

<b>RINCIAN KERTAS KERJA SATKER T.A. 2023</b>					
<b>KEMEN/LEMB</b>	<b>(032)</b>	<b>KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN</b>			
<b>UNIT ORG</b>	<b>(13)</b>	<b>Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan</b>			
<b>UNIT KERJA</b>	<b>(427542)</b>	<b>BALAI KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN SURABAYA</b>			
<b>ALOKASI</b>	<b>Rp. 20,162,217,000</b>				
Halaman :					5
KODE	PROGRAM/ KEGIATAN/ KRO/ RO/ KOMPONEN/ SUBKOMP/ DETIL	PERHITUNGAN TAHUN 2023			SD/ CP
		VOLUME	HARGA SATUAN	JUMLAH BIAYA	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
521211	<u>Belanja Bahan</u> (KPPN.165-Sidoarjo )			4,500,000	PNP
	- Pembelian Sampel	3.0 PKT	1,500,000	4,500,000	
3989.RAL	<u>Sarana Bidang Kemaritiman, Kelautan, dan Perikanan[Base Line]</u>	1.0 Unit		784,590,000	U
	Lokasi : KOTA SURABAYA	1.0 Unit		784,590,000	
3989.RAL.001	<b>Sarana Pengujian Mutu</b>			<b>784,590,000</b>	U
051	<b>Sarana pengujian Mutu</b>			<b>784,590,000</b>	
A	<u>Alat Laboratorium</u>			784,590,000	PNP
532111	<u>Belanja Modal Peralatan dan Mesin</u> (KPPN.165-Sidoarjo )			573,590,000	
	- Thermo Fischer PCR System	1.0 UNIT	241,750,000	241,750,000	9
	- Freezer	2.0 UNIT	17,900,000	35,800,000	
	- Pharmaceutical Refrigerator	2.0 UNIT	27,300,000	54,600,000	
	- Alat Pengolah Data Laboratorium	12.0 UNIT	17,870,000	214,440,000	
	- Logo Gedung Kantor	1.0 UNIT	27,000,000	27,000,000	
532111	<u>Belanja Modal Peralatan dan Mesin</u> (KPPN.165-Sidoarjo )			211,000,000	RM
	- Biosafety Cabinet LDM620N	1.0 UNIT	211,000,000	211,000,000	
032.13.HB	Program Pengelolaan Perikanan dan Kelautan			1,604,172,000	*

	- Perjalanan Pengamatan, Pencarian dan Pengumpulan Bahan Keterangan	22.0 OK	425,000	9,350,000	PNP
	- Perjalanan Koordinasi	4.0 OK	410,000	1,640,000	
B	<i>Kegiatan Intelijen dan Kepolisian Khusus dalam Rangka Tindakan Karantina Ikan di Pintu Pemasukan dan Pengeluaran</i>			6,000,000	PNP
521211	<u>Belanja Bahan</u> (KPPN.165-Sidoarjo )			670,000	
	- ATK dan Komputer Supplies	1.0 PKT	670,000	670,000	PNP
524111	<u>Belanja Perjalanan Dinas Biasa</u> (KPPN.165-Sidoarjo )			5,330,000	
	- Perjalanan Penelusuran Kasus	13.0 OK	410,000	5,330,000	PNP
C	<i>Temu Teknis Penanganan Kasus Pelanggaran Perkarantinaan Ikan</i>			7,802,000	
524119	<u>Belanja Perjalanan Dinas Paket Meeting Luar Kota</u> (KPPN.165-Sidoarjo )			7,802,000	PNP
	- Perjalanan Temu Teknis Penanganan Kasus Pelanggaran	1.0 OK	7,802,000	7,802,000	
3988.RAL	<u>Sarana Bidang Kemaritiman, Kelautan, dan Perikanan[Base Line]</u>	2.0 Unit		79,800,000	U
	Lokasi : KOTA SURABAYA	2.0 Unit		79,800,000	
3988.RAL.001	<b>Sarana pengawasan karantina</b>			<b>79,800,000</b>	U
051	<b>Sarana pengawasan karantina</b>			<b>79,800,000</b>	
A	<u>Sarana Gedung Ruang Pelayanan</u>			79,800,000	RM
532111	<u>Belanja Modal Peralatan dan Mesin</u> (KPPN.165-Sidoarjo )			79,800,000	
	- Lemari Penyimpan Bahan Laboratorium	1.0 UNIT	27,500,000	27,500,000	RM
	- AC Split 2 PK	3.0 UNIT	10,490,000	31,470,000	
	- Lemari Penyimpanan Bahan Laboratorium	1.0 UNIT	1,485,000	1,485,000	
	- Proyektor	2.0 UNIT	6,950,000	13,900,000	
	- AC Split 1 PK	1.0 UNIT	5,445,000	5,445,000	
3990	Standarisasi Sistem dan Kepatuhan			818,450,000	U
3990.ADD	Standarisasi Lembaga[Base Line]	1.0 Lembaga, Unit Kerja		60,000,000	
	Lokasi : KOTA SURABAYA				

Gambar 8. Rancangan Anggaran Pengembangan Sarpras Pelayanan Publik BKIPM Surabaya I TA. 2023



# BALAI KIPM SURABAYA I

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