



# LAPORAN MONEV

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### BALAI KIPM SURABAYA I

### TRIWULAN II 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 II 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, 10 Juli 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.....	7
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
3.1. Jumlah Responden SKM .....	10
3.2. IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	10
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>	
4.1. Analisis Permasalahan .....	12
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....	12
4.3. Tren Nilai SKM .....	13
<b>BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b> .....	16
<b>BAB VI KESIMPULAN</b> .....	19
5.2. Saran.....	17

## **LAMPIRAN**

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

## DAFTAR TABEL

### Halaman

<b>Tabel 1</b>	Rincian Jumlah Responden SKM Triwulan II Tahun 2023.....	9
<b>Tabel 2</b>	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	10
<b>Tabel 3</b>	Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Triwulan II Tahun 2023.....	11
<b>Tabel 4</b>	Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II - 2023 .....	12
<b>Tabel 5</b>	Nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2014 - 2023 .....	14
<b>Tabel 6</b>	Nilai IKM Per Unsur Layanan Periode Triwulan I - 2023.....	16
<b>Tabel 7</b>	Jadwal Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut Atas Hasil SKM Triwulan I Tahun 2023 .....	18

## DAFTAR GRAFIK

### Halaman

<b>Grafik 1</b>	Tren nilai IKM Balai KIPM Surabaya I Tahun 2014 - 2023.....	15
-----------------	---	----

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1</b> Dokumentasi Hasil SKM Triwulan II Tahun 2023 di Ruang Pelayanan .....	29
<b>Gambar 2</b> Dokumentasi Hasil SKM Triwulan II Tahun 2023 di Website .....	30
<b>Gambar 3</b> Dokumentasi Hasil SKM Triwulan II Tahun 2023 di Social Media.....	31
<b>Gambar 4</b> <i>Flyers</i> Pemanfaatan Jenis Ikan Dilindungi Sesuai PERMEN KP No 61 Tahun 2018 dan atau tercantum dalam <b>APPENDIX CITES</b> .....	31
<b>Gambar 5</b> Posisi <i>Flyers</i> di Ruang Pelayanan .....	32
<b>Gambar 6</b> Papan Informasi di Ruang Pelayanan .....	32
<b>Gambar 7</b> SOP Penerbitan Sertifikat Kesehatan Ikan (HC).....	33
<b>Gambar 8</b> SOP Penerbitan Sertifikat IKI / CKIB .....	33
<b>Gambar 9</b> SOP Pengujian Laboratorium Kesehatan Ikan .....	34

# **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 Penyelenggaraan 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 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. 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 II 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 II Tahun 2023 dapat dilihat pada Lampiran I.

### 2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Kegiatan pengumpulan data pada SKM Triwulan II Tahun 2023 dilakukan di empat lokasi, yaitu :

1. Kantor Balai KIPM Surabaya I. Jl. Raya Bandara Juanda No. 23 Sidoarjo
2. Kantor Wilker. KIPM Malang. Jl. Raya Abdulrachman Saleh, Ruko Taman Regency No. 8, Pakis, Malang
3. Kantor Wilker. KIPM Banyuwangi. Jl. Raya Situbondo No. 111, Kapuran, Banyuwangi
4. Kantor Wilker. KIPM Jember. Bandara Notohadi Negoro Jember. Desa Wiro Wongso, Kec. Ajung, Jember

### 2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM

SKM Triwulan II Tahun 2023 di Balai KIPM Surabaya I dilaksanakan mulai tanggal 16 s.d. 30 Juni 2023 sesuai Surat Kepala Balai KIPM Surabaya I Nomor: B.2187/BKIPM.SBY.I/KI.120/VI/2023 Tanggal 15 Juni 2023 Tentang Pemberitahuan Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2023.

## 2.5. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I sampai dengan bulan Juni 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

yang tersebar di empat lokasi, yaitu : Kantor Balai KIPM Surabaya I, Kantor Wilker. Banyuwangi, Kantor Wilker. Malang, dan Kantor Wilker. Jember.

Total pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I yang masih aktif sampai dengan bulan Juni 2023 adalah sejumlah 248 unit usaha, dengan sebaran sebagai berikut :

- (1) Balai KIPM Surabaya I sejumlah 157 unit usaha
- (2) Wilker. Banyuwangi sejumlah 64 unit usaha
- (3) Wilker. Malang sejumlah 9 unit usaha
- (4) Wilker. Jember sejumlah 18 unit usaha.

Jumlah tersebut selanjutnya digunakan sebagai kerangka sampel (populasi) dari SKM Triwulan II 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) = 248 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 151 responden.

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

$$\frac{n}{N} = \frac{151}{248} = 0,609 \quad (2.2)$$

, 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>
Balai KIPM Surabaya I	157	0,609	96
Wilker. Banyuwangi	64	0,609	39
Wilker. Malang	9	0,609	6
Wilker. Jember	18	0,609	10
<b>Total</b>	<b>248</b>		<b>151</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 II Tahun 2023 ini dibutuhkan responden sekurang-kurangnya berjumlah 151 unit usaha.

Dalam pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2023 di Balai KIPM Surabaya I diperoleh jumlah responden yang telah berpartisipasi mengisi kuisisioner survei melalui aplikasi Susan KKP sebanyak 203 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 II 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 II Tahun 2023 diperoleh Nilai IKM Total untuk Unit Layanan Balai KIPM Surabaya I sebesar **87,56** 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 II Tahun 2023**

<b>Kode</b>	<b>Uraian Unsur Layanan</b>	<b>Nilai IKM</b>
U1	Kesesuaian Pesyaratan Layanan	3.58
U2	Kemudahan Prosedur	3.56
U3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3.52
U4	Kesesuaian Biaya	3.54
U5	Kesesuaian Produk	3.54
U6	Kecepatan Respon / Kesigapan Petugas Pelayanan	3.34
U7	Kemudahan Fitur/Perilaku dan Kemampuan Petugas	3.43
U8	Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3.47
U9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3.55

## 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 Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana** 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

Secara umum kecepatan respon / kesigapan petugas telah melaksanakan sesuai SOP

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

Untuk fitur telah dibuat dibuat oleh tim pusat agar mudah dipahami oleh *user* maupun petugas

#### 3. Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Untuk ketersediaan sarana dan prasarana akan diusulkan pada tahun anggaran selanjutnya, namun pada tahun berjalan akan diupayakan dengan melihat ketersediaan anggaran

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

**Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II 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	Brainstorming internal untuk mendapatkan solusi dari sebuah			X		SC dan Pjb.Wilker

	Pelayanan	permasalahan tertentu. Metode ini dilakukan untuk menemukan ide berdasarkan spontanitas dan kreativitas serta rencana kegiatan tindak lanjut awal TW 3					
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			X		CS dan Tim IT
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			X		Tata Pelayanan dan Tata Usaha

#### 4.3. TREN NILAI SKM

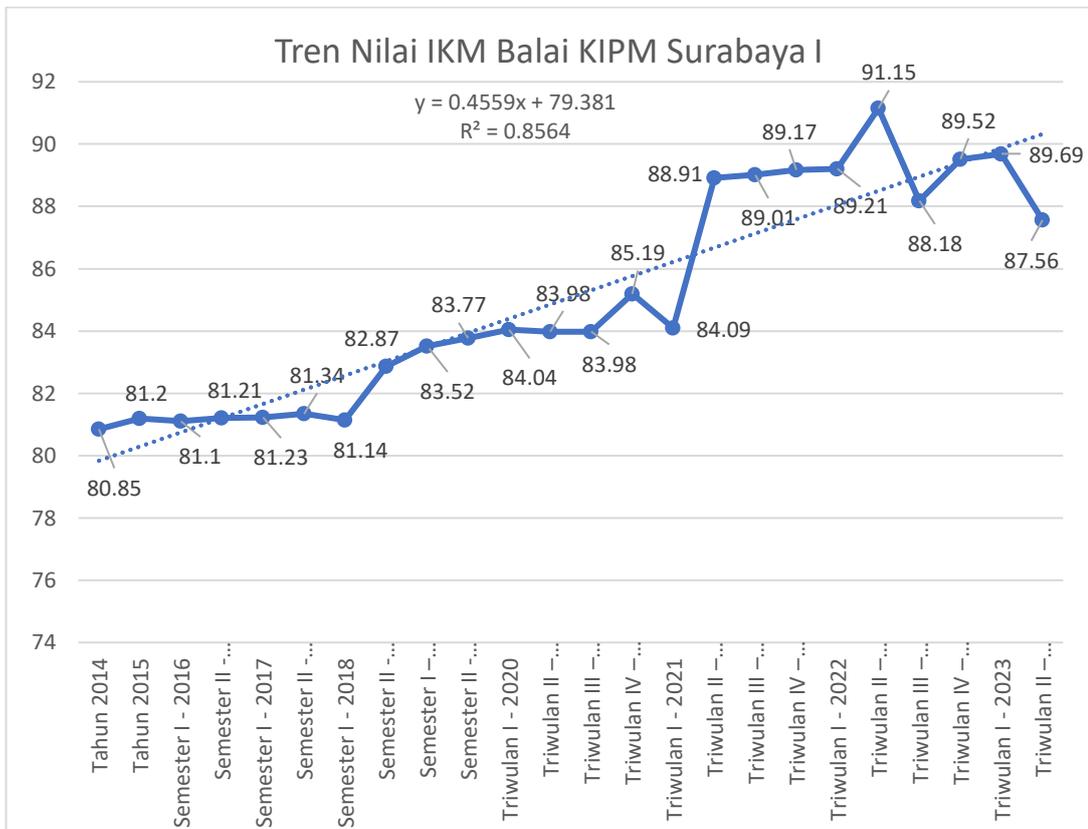
SKM di Balai KIPM Surabaya I telah dilaksanakan sejak tahun 2014. Berawal dari periode pelaksanaan tahunan pada tahun 2014 sampai tahun 2015, lalu menjadi tiap semester pada tahun 2016 sampai 2019 dan hingga akhirnya meningkat menjadi tiap triwulan mulai tahun 2020 sampai dengan sekarang. Nilai IKM Balai 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 I Tahun 2023 mengalami deficit sebesar 2.13 poin atau 2.37 % dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan I Tahun 2022, dimana nilai IKM Triwulan I Tahun 2022 adalah sebesar 89,69.

**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



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

## BAB V

### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

SKM Triwulan I Tahun 2023 lingkup Balai KIPM Surabaya I diselenggarakan secara *online* melalui laman <http://ok.bkipm.kkp.go.id/skm/> pada tanggal 17 - 27 Maret 2023 kepada 139 responden yang dipilih secara acak dari total populasi sebesar 213 pengguna layanan. Dari pengolahan data hasil SKM Triwulan I Tahun 2023 diperoleh Nilai IKM Unit Layanan sebesar **89,69 (kategori A)** dengan kualitas kinerja unit pelayanan "**Sangat Baik**". Sementara untuk Nilai IKM per Unsur Layanan pada periode Triwulan I Tahun 2023 disajikan secara terinci pada Tabel 6 berikut ini.

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

No.	Unsur Layanan	Nilai IKM per Unsur Layanan
1.	Persyaratan pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3,35
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3,40
3.	Waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3,58
4.	Kejelasan informasi biaya/tarif layanan	3,65
5.	Produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3,57
6.	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,68
7.	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3,75
8.	Penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan/keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3,48
9.	Fasilitas pelayanan yang tersedia	3,84
<b>Total Nilai IKM</b>		<b>89,69</b>

Dari Tabel 5 diketahui bahwa unsur **Persyaratan pelayanan yang tersedia mudah dipahami** dan unsur **Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami** 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 I Tahun 2023 diuraikan secara terinci pada Tabel 7.

Tabel 7. Jadwal Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut Atas Hasil SKM Triwulan I Tahun 2023

No	Prioritas Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Waktu Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut	Waktu Realisasi Tindak Lanjut
1.	Persyaratan pelayanan yang tersedia mudah dipahami	Memasang papan informasi / <i>flyer</i> yang berkaitan dengan ketentuan dokumen tambahan yang diterbitkan oleh pihak lain, seperti BPSPL sebagai salah satu syarat dalam penerbitan <i>Health Certificate</i> (HC)	Mei 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat <i>Flyers</i> Pemanfaatan Jenis Ikan Dilindungi Sesuai PERMEN KP No 61 Tahun 2018 Tentang Pemanfaatan <b>Jenis Ikan yang Dilindungi</b> dan atau tercantum dalam <b>APPENDIX CITES</b></li> <li>• Memasang <i>Flyers</i> di ruang pelayanan</li> </ul>	Mei 2023
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	Memasang SOP di ruang pelayanan	Mei 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun SOP Penerbitan Sertifikat Kesehatan Ikan (HC)</li> <li>• Menyusun SOP Penerbitan Sertifikat SIKI / CKIB</li> <li>• Menyusun SOP Pengujian Laboratorium Kesehatan Ikan</li> <li>• Memasang SOP di ruang pelayanan</li> </ul>	Mei 2023

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Triwulan II 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 beserta Wilker pada Triwulan II 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 II Tahun 2023 mengalami defisit sebesar 2.13 poin atau 2.37 % dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan I 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; dan Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana

# LAMPIRAN



← → 🔄 <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/1419/> 🔍 📄 ☆

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian tingkat waktu penyelesaian pekerjaan dengan yang dikehendaki?**

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya pekerjaan yang dibayarkan dengan yang dikehendaki?**

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian prosedur pelayanan sesuai yang ada pada profilnya dengan pelayanan yang diberikan?**

Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

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

Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang cepat  
 Lambat

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

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

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

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kegapan knowledge dan pengalihan yang tersedia (sarana pengalihan/kemudahan mendapatkan layanan)?**

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

← → 🔄 <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/1419/> 🔍 📄 ☆

Kurang sesuai  
 Tidak sesuai

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

Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang cepat  
 Lambat

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

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

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

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kegapan knowledge dan pengalihan yang tersedia (sarana pengalihan/kemudahan mendapatkan layanan)?**

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

---

**Kesimpulan**

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (cepat, hemat biaya dan memuaskan)

5/2/2023 12:22

Anda akan dinilai **5** **Kemudahan minimal 100%**

[Lihat Detail](#)

\*Pemeriksaan hasil mengacu dengan ketentuan [KEMKOTABKAB](#)

**LAMPIRAN II. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TRIWULAN II TAHUN 2023**

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

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

66	3	4	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	4	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	4	3	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	3	4	4	4
84	3	3	4	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	3	3	3	3
86	3	4	3	3	3	4	3	3	3
87	3	2	4	3	3	4	3	4	4
88	4	4	3	4	4	3	3	4	3
89	4	3	3	4	3	3	4	3	3
90	3	4	3	3	3	3	3	3	3
91	4	3	3	4	3	3	4	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	3	4	4	4	3	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	3	3	4	4	3	4	4
98	4	4	4	4	4	3	3	4	4
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3

100	4	4	3	4	4	3	3	3	3
101	4	4	3	3	4	3	3	3	3
102	4	3	3	4	4	4	3	4	4
103	4	4	4	4	4	4	3	4	4
104	3	4	4	3	4	3	3	3	4
105	3	4	3	3	4	3	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	3	4	3	4	4	3	4	4
110	4	4	4	4	4	4	3	4	4
111	4	4	4	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	3	4	4	4
116	3	3	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	4	3	3	4	3	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	3	4	3	3	3	3	3	3
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	3	3	3	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4

134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	4	4	4	4	4	4	3	4	4
136	4	4	4	4	4	4	3	4	4
137	4	4	4	4	4	3	3	3	3
138	4	3	3	3	3	3	3	3	4
139	4	4	3	4	3	4	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	4	4	3	4	4	3	3	4
142	3	4	3	3	3	3	3	3	3
143	3	4	3	4	3	3	3	3	3
144	4	4	4	3	4	3	4	4	3
145	3	4	4	3	4	3	3	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	4	3	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	4	4	3	3	3	4	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	3	3	4	4
154	3	3	3	3	3	3	4	3	3
155	4	4	4	4	4	3	3	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	4	4	3	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	4	4	4	4	4	3	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	4	3	3	3	4	3	3	4	4
165	4	3	4	3	3	2	3	3	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4

168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	3	4	3	3	4	3	4
171	4	4	3	3	3	3	4	4	4
172	4	4	3	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	3	3	4	4	4
174	3	3	3	3	2	2	3	3	3
175	4	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	4	3	3	3	3	4	3	4
177	4	4	3	4	4	3	4	4	4
178	4	4	3	4	4	3	4	4	3
179	3	4	4	4	3	3	3	4	4
180	3	3	3	3	3	2	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	4	3	3	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4	3	3	3	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	3	3	4	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	2	3	3	2
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	4	4	3	3	3	3	4
191	3	3	3	3	3	4	3	3	3
192	3	3	3	3	3	1	3	3	3
193	3	3	3	3	3	4	3	3	3
194	3	3	3	3	3	2	3	3	3
195	3	3	3	3	3	4	3	3	3
196	3	3	3	3	3	1	3	3	3
197	4	4	4	4	4	1	3	3	3
198	3	3	3	3	3	1	3	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	4	3	3	3	3	3	3	3

202	4	4	4	4	4	4	3	3	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Total Nilai per Unsur</b>	<b>727</b>	<b>723</b>	<b>715</b>	<b>718</b>	<b>718</b>	<b>678</b>	<b>696</b>	<b>704</b>	<b>720</b>
IKM Per Unsur	3.58	3.56	3.52	3.54	3.54	3.34	3.43	3.47	3.55
Total Nilai Semua Unsur	6399								
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87,56 ( BAIK )</b>								

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



Gambar 1. Dokumentasi Hasil SKM di Ruang Pelayanan





Gambar 3. Dokumentasi Hasil SKM di *Social Media*

#### LAMPIRAN IV. DOKUMENTASI HASIL TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN I - 2023



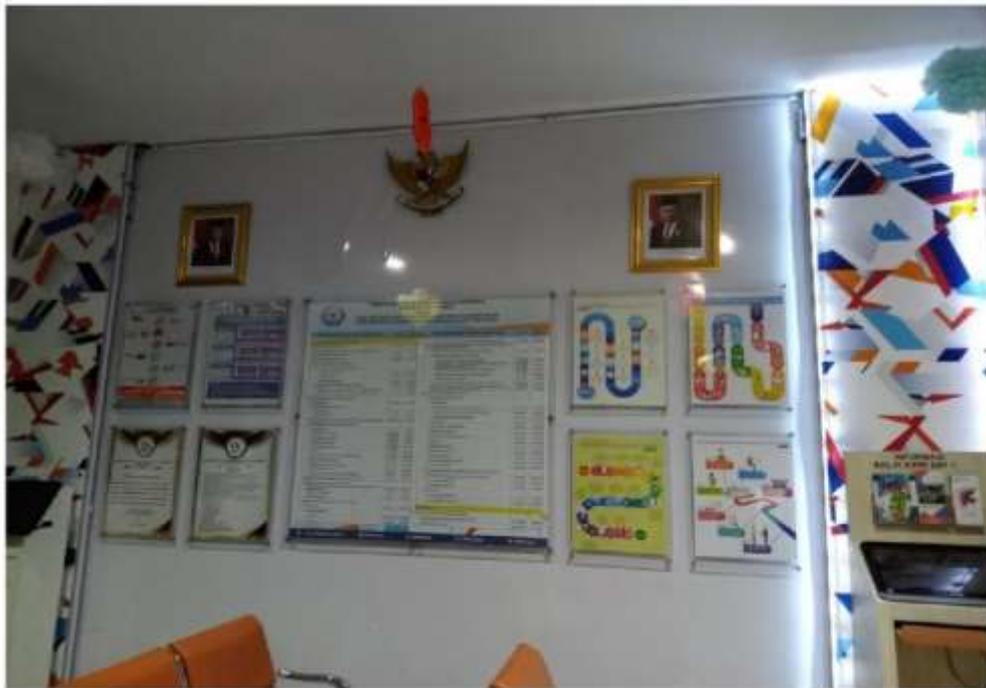
Gambar 4. *Flyers* Pemanfaatan Jenis Ikan Dilindungi Sesuai PERMEN KP No 61 Tahun 2018 dan atau tercantum dalam **APPENDIX CITES**



Gambar 5. Posisi Flyers di Ruang Pelayanan



Gambar 6. Papan Informasi di Ruang Pelayanan



Gambar 7. SOP Penerbitan Sertifikat HC



Gambar 8. SOP Penerbitan SIKI/CKIB



Gambar 9. SOP Pengujian Laboratorium Kesehatan Ikan



# BALAI KIPM SURABAYA I

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