



LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI KIPM SURABAYA I

TRIWULAN I TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadirat-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 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, 31 Maret 2023

Kapala Balai KIPM Surabaya I,



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Dasar Hukum.....	5
1.3. Pengertian Umum.....	5
1.4. Maksud dan Tujuan	6
1.4.1. Maksud	6
1.4.2. Tujuan	7
1.5. Manfaat.....	7
1.6. Hasil Yang Diharapkan	7
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1. Ruang Lingkup.....	8
2.2. Tahapan Kegiatan Survei	8
2.2.1. Persiapan	8
2.2.2. Pengumpulan Data	11
2.2.3. Pengolahan Dan Analisa Data.....	11
2.2.4. Penyusunan Laporan	11
BAB III HASIL SURVEI	
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan Sembilan Unsur Pelayanan	13
3.2. <i>Review</i> Hasil Survei Dengan Hasil Pada Periode Sebelumnya.....	14
3.3. <i>Review</i> Hasil Survei Dengan Hasil Tahun Sebelumnya.....	14
3.4. Unsur-Unsur Yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan	15
BAB IV TINDAKAN PERBAIKAN	
4.1. Uraian Tindakan Perbaikan Yang Perlu Dilakukan.....	16
4.2. Jadwal Waktu Tindakan Perbaikan.....	16

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	17
5.2. Saran.....	17

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- I. Tabel Sampel *Krejcie and Morgan*
- II. Surat Tugas Tim Pengelola SKM Tahun 2023
- III. Kuisioner SKM Triwulan I Tahun 2023

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Ukuran Sampel SKM Triwulan I Tahun 2023.....	10
Tabel 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 3 Hasil SKM Triwulan I Tahun 2023 Berdasarkan Sembilan Unsur Pelayanan	13
Tabel 4 Perbandingan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2023 Dengan Triwulan Sebelumnya Berdasarkan Sembilan Unsur Pelayanan	14
Tabel 5 Perbandingan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2023 dan Triwulan I Tahun 2022 Berdasarkan Sembilan Unsur Pelayanan	15
Tabel 6 Jadwal Waktu Tindakan Perbaikan.....	16

Lembar Pengesahan	
Nama Jabatan	Paraf
Sub Koordinator Tata Pelayanan	

RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai KIPM Surabaya I selaku institusi negara yang memiliki tugas dan kompetensi untuk melindungi kelestarian sumberdaya hayati perikanan dari serangan hama penyakit berbahaya yang berpotensi merugikan melalui tindakan karantina ikan serta pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan baik yang diimpor ataupun yang diekspor selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk pengguna jasa layanan mulai dari pengguna layanan sertifikasi karantina ikan dan mutu, uji laboratorium kesehatan ikan, hingga pengguna layanan lembaga inspeksi karantina ikan dan mutu sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam 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 tingkat kualitas pelayanan suatu institusi penyelenggara pelayanan publik.

IKM diperoleh melalui serangkaian proses kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM Triwulan I Tahun 2023 diselenggarakan secara *online* pada tanggal 17 - 27 Maret 2023 kepada 137 responden terpilih dari total 213 pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I pada periode bulan Januari - Maret 2023. Dari kegiatan SKM Triwulan I Tahun 2023 diperoleh nilai IKM sebesar 89,69 (**kategori A**) dengan kualitas kinerja unit pelayanan “**Sangat Baik**”.

Dari hasil SKM Triwulan I Tahun 2023 diperoleh beberapa informasi, sebagai berikut:

- Perkembangan Nilai IKM *q on q*

Periode Survei		Perubahan Nilai IKM
TW. IV - 2022	TW. I - 2023	
89,52	89,69	↑ 0,17 poin

- Perkembangan Nilai IKM *y on y*

Periode Survei		Perubahan Nilai IKM
TW. I - 2022	TW. I - 2023	
89,21	89,69	↑ 0,48 poin

▪ Perkembangan Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan *q on q*

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata		Perkembangan
		TW. IV - 2022	TW. I - 2023	
1.	Persyaratan pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3,5	3,35	↓ 0.15 poin
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3,55	3,40	↓ 0.15 poin
3.	Waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3,43	3,58	↑ 0.15 poin
4.	Kejelasan informasi biaya/tarif layanan	3,65	3,65	tetap
5.	Produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3,54	3,57	↑ 0.03 poin
6.	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,65	3,68	↑ 0.03 poin
7.	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3,67	3,75	↑ 0.08 poin
8.	Penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan/keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3,43	3,48	↑ 0.05 poin
9.	Fasilitas pelayanan yang tersedia	3,8	3,84	↑ 0.04 poin

Pada triwulan I tahun 2023, unsur pelayanan di Balai KIPM Surabaya I sebagian besar mengalami peningkatan (*surplus*). Hal ini tidak terlepas dari upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan yang secara kontinyu dilakukan di Balai KIPM Surabaya I. Adapun upaya-upaya perbaikan tersebut antara lain sebagai berikut:

No	Jenis Tindakan Perbaikan	Waktu Tindakan Perbaikan
1.	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)	Bulan Mei 2023
2.	Memasang SOP di ruang pelayanan	Bulan Mei 2023

Diharapkan hasil kegiatan SKM ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas, serta

menumbuhkan prakarsa dan peran serta pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Balai KIPM Surabaya I.

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 HUKUM

Pelaksanaan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I berdasarkan 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. PENGERTIAN UMUM

Berikut adalah beberapa definisi/ pengertian yang berkaitan dengan SKM :

- **Survei** adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pendataan sampel untuk memperkirakan karakteristik suatu populasi pada saat tertentu (PERMEN KP Nomor 11/PERMEN-KP/2015).
- **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa yang diperoleh dari hasil pengukuran atas

- pendapat pelanggan/pengguna jasa dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik (PERMEN PAN Dan RB Nomor 14 Tahun 2017).
- **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan (PERMEN PAN Dan RB Nomor 14 Tahun 2017).
- **Unsur SKM** adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan pelanggan/pengguna jasa terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (PERMEN PAN Dan RB Nomor 14 Tahun 2017).
- **Subjek Penelitian atau Responden Survei** adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian/survei.
- **Instrumen Survei.** Pengumpulan data merupakan bagian terpenting dalam suatu analisa hasil survei, karena kesimpulan hasil survei sangat bergantung pada kualitas data yang terkumpul, metode pengumpulan data, dan cara penilaian yang dilakukan. Untuk pengumpulan data tersebut diperlukan sebuah instrumen survei, yaitu kuisisioner.
- **Kuisisioner** adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk menggali informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Sesuai dengan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Permen PAN Dan RB Nomor 14 Tahun 2017, kuisisioner yang digunakan memuat unsur-unsur pernyataan sebagai berikut:
 1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya
 2. Kemudahan prosedur pelayanan
 3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
 7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 8. Penanganan pengaduan
 9. Kualitas sarana dan prasarana

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

1.4.1. Maksud

Pelaksanaan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I sebagai implemen-

tasi pelaksanaan *Quality Manajemen System (QMS) SNI - ISO Integrasi 17020 : 2012, 9001: 2015, dan 17025 : 2017* Balai KIPM Surabaya I.

1.4.2. Tujuan

SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I Tahun 2022 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.

1.5. MANFAAT

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I
2. Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Balai KIPM Surabaya I sesuai amanat Pasal 35 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Diketuainya kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6. HASIL YANG DIHARAPKAN

Adapun hasil yang diharapkan atas terselenggaranya kegiatan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I, antara lain :

1. Diperoleh nilai IKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I yang memenuhi target nilai IKM BKIPM.
2. Tertatanya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I Triwulan I Tahun 2023, meliputi :

1. Pegukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan HC karantina dan mutu
2. Pegukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan uji laboratorium kesehatan ikan
3. Pegukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan lembaga inspeksi karantina dan mutu.

2.2. TAHAPAN KEGIATAN SURVEI

2.2.1. Persiapan

Tahapan awal dalam kegiatan SKM atas pelayanan publik di Balai KIPM Surabaya I adalah Persiapan. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahap persiapan ini, antara lain :

1. Menyusun instrumen survei berupa kuesioner.

SKM Triwulan I Tahun 2023 dilaksanakan secara online melalui *website* e-SKM Pusat Standarisasi Sistem dan Kepatuhan-BKIPM. Adapun *link* e-SKM adalah sebagai berikut :

<http://ok.bkipm.kkp.go.id/skm/>

Masih sama seperti kuisisioner manual, kuisisioner online juga terdiri dari dua bagian, yaitu :

- (1) Identitas responden, yang meliputi nama perusahaan/UPI, usia responden, jenis kelamin, pendidikan, periode survei, nama UPT KIPM dan tanggal survei.
- (2) Pendapat responden mengenai tingkat kepuasan responden atas sembilan unsur pelayanan publik yang mengacu pada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Melakukan *listing* dan *update* data pengguna layanan.

Responden dari SKM Triwulan I Tahun 2023 , meliputi :

- (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 wilayah kerja, yaitu : Balai KIPM Surabaya I, Wilker. Banyuwangi, Wilker. Malang, dan Wilker. Jember.

Total pengguna layanan publik Balai KIPM Surabaya I yang masih aktif sampai dengan bulan Maret 2023 adalah sejumlah 218 unit usaha, dengan sebaran sebagai berikut :

- (1) Balai KIPM Surabaya I sejumlah 140 unit usaha
- (2) Wilker. Banyuwangi sejumlah 50 unit usaha
- (3) Wilker. Malang sejumlah 10 unit usaha
- (4) Wilker. Jember sejumlah 18 unit usaha.

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

3. Menentukan dan menyusun rancangan sampel survei.

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 sampel SKM kali ini, adalah sebagai berikut :

- (1) Menentukan ukuran sampel dari populasi (N) = 218 dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (Lampiran I) atau dihitung dengan menggunakan rumus :

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

, dimana: S = jumlah sampel
 $\lambda^2 = \text{lambda}$ (faktor pengali) dengan $d_k = 1$
d = taraf kesalahan, bisa 1%, 5% atau 10%
N = ukuran populasi
P = Q = 0,5 (populasi menyebar normal)

Dalam survei ini digunakan taraf kesalahan sebesar 5%. Dari tabel *Krejcie and Morgan* diperoleh ukuran sampel yang representatif dengan tingkat kepercayaan 95% terhadap populasi adalah sebanyak 139 responden.

(2) Menentukan pecahan sampling untuk setiap strata, yaitu :

$$n/N = 139/218 = 0,638 \quad (2.2)$$

, dimana: n = ukuran sampel
N = ukuran populasi

(3) Menentukan sampling untuk setiap strata sesuai dengan pecahan sampling yang diperoleh, dimana besarnya ukuran sampel setiap strata adalah sama dengan ukuran populasi dikalikan pecahan sampling. Ukuran sampel untuk setiap strata pada SKM Triwulan I Tahun 2023 disampaikan pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Ukuran Sampel SKM Triwulan I Tahun 2023

Strata	Populasi	Pecahan Sampling	Sampel
Balai KIPM Surabaya I	140	0,638	90
Wilker. Banyuwangi	50	0,638	32
Wilker. Malang	10	0,638	6
Wilker. Jember	18	0,638	11
Total	218		139

Berdasarkan tabel 1 diatas lalu dilakukan pemilihan responden survei secara acak.

2.2.2. Pengumpulan Data

Setelah tahapan persiapan selesai dilakukan, maka tahapan kedua dalam kegiatan SKM adalah Pengumpulan Data. Tahapan pengumpulan data pada SKM Triwulan I Tahun 2023 ini dilaksanakan mulai tanggal 17 - 27 Maret 2023 secara online di Balai KIPM Surabaya I, Wilker. Banyuwangi, Wilker. Malang, dan Wilker. Jember. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahap pengumpulan data ini, antara lain :

- (1) Menyebarkan *link* kuesioner SKM kepada pengguna layanan HC, uji laboratorium dan lembaga inspeksi yang terpilih sebagai responden survei.
- (2) Secara berkala memonitor respon dari responden melalui *website* e-SKM Pusat SSK.

2.2.3. Pengolahan dan Analisa Data

Setelah respon dari seluruh responden terkumpul melalui link <http://ok.bkipm.kkp.go.id/skm/>, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan Pengolahan dan Analisa Data Hasil Survei. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada tahapan ketiga dari SKM ini, antara lain :

- (1) Memeriksa kewajaran dan konsistensi jawaban dari responden.
- (2) Melakukan rekapitulasi data hasil survei.
- (3) Melakukan analisa data hasil survei.
- (4) Melakukan evaluasi atas hasil analisa data survei.

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

2.2.4. Penyusunan Laporan

Tahapan terakhir dalam rangkaian kegiatan SKM adalah Penyusunan Laporan. Penyusunan laporan ini dimaksudkan juga sebagai *output* dari kegiatan SKM di Balai KIPM Surabaya I. Sesuai 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

SKM Atas Unit Pelayanan Publik BKIPM, bahwa penyusunan laporan hasil SKM dilakukan maksimal satu bulan setelah survei dilaksanakan. Adapun format laporan, sebagai berikut :

Kata Pengantar

Daftar Isi

Daftar Tabel

Daftar Gambar

Bab I Pendahuluan

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Hukum
- 1.3. Pengertian Umum
- 1.4. Maksud dan Tujuan
- 1.5. Manfaat
- 1.6. Hasil yang Diharapkan

Bab II Metodologi Pengukuran

- 2.1. Ruang Lingkup
- 2.2. Tahapan Kegiatan Survei
 - 2.2.1. Persiapan
 - 2.2.2. Pengumpulan Data
 - 2.2.3. Pengolahan dan Analisa Data
 - 2.2.4. Penyusunan Laporan

Bab III Hasil Survei

- 3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan Sembilan Unsur Pelayanan
- 3.2. *Review* Hasil Survei Dengan Hasil Pada Semester Sebelumnya
- 3.3. *Review* Hasil Survei Tahunan Dengan Tahun Sebelumnya
- 3.4. Unsur-Unsur yang Perlu Dilakukan Tindakan Perbaikan

Bab IV Tindakan Perbaikan

- 4.1. Uraian Tindakan Perbaikan Yang Perlu Dilakukan
- 4.2. Jadwal Waktu Tindakan Perbaikan

Bab V Kesimpulan dan Saran

- 5.1. Kesimpulan
- 5.2. Saran

Lampiran

BAB III HASIL SURVEI

3.1. HASIL PENGUKURAN BERDASARKAN SEMBILAN UNSUR PELAYANAN

Rekapitulasi data hasil SKM di Balai KIPM Surabaya I Triwulan I Tahun 2023 disajikan pada **Tabel 3** berikut ini.

Tabel 3. Hasil SKM Triwulan I Tahun 2023 Berdasarkan Sembilan Unsur Pelayanan

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

Dari **Tabel 3** dapat dilihat bahwa hasil perhitungan nilai persepsi total dari 139 responden yang terjaring dalam SKM Triwulan I Tahun 2023 di Balai KIPM Surabaya I diperoleh nilai IKM sebesar 89,69. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan Balai KIPM Surabaya I termasuk dalam kategori “A”, yakni “**Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik**”.

3.2. REVIEW HASIL SURVEI DENGAN HASIL PADA PERIODE SEBELUMNYA

Tabel 4. Perbandingan Nilai IKM Triwulan I Tahun 2023 Dengan Triwulan Sebelumnya (*q on q*) Berdasarkan Sembilan Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata		Perkembangan
		TW. IV - 2022	TW. I - 2023	
1.	Persyaratan pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3,50	3,35	↓ 0.15 poin
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	3,55	3,40	↓ 0.15 poin
3.	Waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	3,43	3,58	↑ 0.15 poin
4.	Kejelasan informasi biaya/tarif layanan	3,65	3,65	tetap
5.	Produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	3,54	3,57	↑ 0.03 poin
6.	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,65	3,68	↑ 0.03 poin
7.	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3,67	3,75	↑ 0.08 poin
8.	Penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan/keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	3,43	3,48	↑ 0.05 poin
9.	Fasilitas pelayanan yang tersedia	3,80	3,84	↑ 0.04 poin
Nilai IKM		89,52	89,69	↑ 0,17 poin

Dari **Tabel 4** diatas nampak bahwa nilai IKM Triwulan I Tahun 2023 mengalami peningkatan (*surplus*) yang cukup signifikan yaitu sebesar 0.17 poin atau 0,19% dibandingkan dengan triwulan sebelumnya dan sebagian besar unsur-unsur pelayanan di Balai KIPM Surabaya I pada Triwulan I Tahun 2023 ini mengalami peningkatan nilai persepsi dari pengguna jasa.

3.3. REVIEW HASIL SURVEI DENGAN HASIL TAHUN SEBELUMNYA

Sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dimasa yang akan datang, selain perbandingan nilai IKM pada triwulan berjalan dengan triwulan sebelumnya, diperlukan juga perbandingan nilai IKM pada triwulan yang sama ditahun sebelumnya (*y on y*). Secara umum perbandingan tersebut dapat dilihat pada **Tabel 5** dibawah.

Tabel 5. Perbandingan Nilai IKM Triwulan I Tahun 2022 dan Tahun 2023

Periode Survei		Perubahan Nilai IKM
TW. I - 2022	TW. I – 2023	
89,21	89,69	↑ 0.48 poin

Dari **Tabel 5** diatas nampak bahwa nilai IKM Triwulan I Tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 0.48 poin atau 0.54% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

3.4. UNSUR-UNSUR YANG PERLU DILAKUKAN TINDAKAN PERBAIKAN

Mengacu pada **Tabel 4** diatas diketahui sebagian besar unsur-unsur pelayanan di Balai KIPM Surabaya mengalami peningkatan nilai persepsi dari pengguna jasa. Namun jika ditelaah lebih lanjut dari ke 9 (sembilan) unsur pelayanannya, unsur **Persyaratan pelayanan yang tersedia mudah dipahami** dan unsur **Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami** mengalami defisit nilai persepsi dibandingkan dengan triwulan sebelumnya disebabkan karena

Sehingga dapat direkomendasikan bahwa unsur **Persyaratan pelayanan yang tersedia mudah dipahami** dan unsur **Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami** memerlukan tindakan perbaikan lebih lanjut guna meningkatkan nilai persepsi pengguna layanan Balai KIPM Surabaya I di triwulan mendatang.

BAB IV TINDAKAN PERBAIKAN

4.1. URAIAN TINDAKAN PERBAIKAN YANG PERLU DILAKUKAN

Berdasarkan *review* yang telah diuraikan pada subbab 3.4 diatas, diketahui bahwa unsur **Persyaratan pelayanan yang tersedia mudah dipahami** dan unsur **Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami** direkomendasikan untuk dilakukan tindakan perbaikan. kedua unsur pelayanan tersebut mengalami defisit nilai persepsi dibandingkan dengan triwulan sebelumnya.

Menindaklanjuti hal tersebut, Balai KIPM Surabaya I mengupayakan tindakan perbaikan antara lain sebagai berikut :

1. Memasang papan informasi / *flyer* yang berkaitan dengan ketentuan dokumen tambahan yang diterbitkan oleh pihak lain, seperti BPSPL sebagai salah satu syarat dalam penerbitan *Health Certificate* (HC),
2. Memasang SOP di ruang pelayanan.

4.2. JADWAL WAKTU TINDAKAN PERBAIKAN

Upaya tindak lanjut atas hasil SKM Triwulan I Tahun 2023 sebagaimana diuraikan pada subbab 4.1 secara terperinci dapat dilihat pada **Tabel 6** berikut.

Tabel 6. Jadwal Waktu Tindakan Perbaikan

No	Jenis Tindakan Perbaikan	Waktu Tindakan Perbaikan
1.	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)	Bulan Mei 2023
2.	Memasang SOP di ruang pelayanan	Bulan Mei 2023

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa :

- (1) Nilai persepsi masyarakat atas pelayanan Balai KIPM Surabaya I beserta Wilker pada Triwulan I Tahun 2023 yang terukur melalui sebuah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah rata-rata sebesar 89,69. Hal ini menggambarkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Balai KIPM Surabaya I dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat pengguna layanannya.
- (2) Nilai IKM Triwulan I Tahun 2023 mengalami peningkatan (*surplus*) sebesar 0.17 poin atau 0.19 % dibandingkan dengan nilai IKM Triwulan IV Tahun 2022.

5.2. SARAN

Beberapa saran/rekomendasi yang dapat diberikan guna mendongkrak nilai IKM pada triwulan berikutnya, antara lain :

- (1) Selalu memberikan informasi secara cepat kepada pengguna jasa khususnya pengguna jasa karantina mengenai ketentuan dokumen tambahan yang diterbitkan oleh pihak lain, seperti BPSPL sebagai salah satu syarat dalam penerbitan *Health Certificate* (HC)
- (2) Memasang flyer berisi tentang SOP di ruang pelayanan agar mudah terlihat dan terbaca oleh pengguna jasa
- (3) Menempatkan petugas *Customer Service* di ruang pelayanan guna memberikan informasi-informasi yang masih belum dipahami oleh pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

Ronald E Walpole, Raymond H Myers, 1986, Ilmu Peluang dan Statistika Untuk Insinyur dan Ilmuwan, Penerbit ITB

William G. Cochran, 1991, Teknik Penarikan Sampel Edisi Ketiga, Penerbit Universitas Indonesia

Tim SKM BKIPM Surabaya I, 2022, Laporan Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2022

Tim SKM BKIPM Surabaya I, 2022, Laporan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2022

https://jdih.menpan.go.id/data_puu/permen%2014%202017.pdf : Diakses pada 27 Maret 2023

<https://jdihn.go.id/files/4/2009uu025.pdf> : Diakses pada 27 Maret 2023

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012> : Diakses pada 28 Maret 2023

<https://kkp.go.id/an-component/media/upload-gambar-pendukung/BPSPL%20Padang/WBKWBBM/Laporan%20Survei%20Kepuasan%20Masyarakat%20Periode%20Triwulan%20II%202021.pdf> : Diakses pada 28 Maret 2023

https://www.pom.go.id/new/admin/dat/20211203/Laporan_Survei_Kepuasan_Masyarakat_Badan_POM_Tahun_2021.pdf : Diakses pada 28 Maret 2023

<https://rb.pom.go.id/id/hasil-survei-kepuasan-pelanggan/survei-kepuasan-masyarakat-0> : Diakses pada 28 Maret 2023

<http://dkp.jatimprov.go.id/wp-content/uploads/2021/08/SKM-2021.pdf> : Diakses pada 28 Maret 2023

Lembar Pengesahan	
Nama Jabatan	Paraf
Sub Koordinator Tata Pelayanan	

LAMPIRAN

LAMPIRAN I. TABEL SAMPEL KREJCIE AND MORGAN

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

**LAMPIRAN II. SURAT TUGAS TIM PENGELOLA SKM BALAI KIPM SURABAYA I
TAHUN 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

LAMAN: <https://kkp.go.id> SURAT ELEKTRONIK : kipmsurabaya1@kkp.go.id

SURAT TUGAS

NOMOR : B. 26/BKIPM.SBY.I/KP.440/I/2023

Menimbang : Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei *Rewards/Punishment* Bagi Petugas Pelayanan di Balai KIPM Surabaya I Tahun 2023

Dasar : 1. Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Keputusan Kepala BKIPM Nomor 57/KEP-BKIPM/2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian *Rewards/Punishment* Pada Unit Pelayanan Publik BKIPM

Menugaskan :

Kepada : Aparatur Sipil Negara Terlampir

Untuk : Melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei *Rewards/Punishment* Bagi Petugas Pelayanan di Balai KIPM Surabaya I selama tahun 2023

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



Sidoarjo, 3 Januari 2023

Kepala Balai KIPM Surabaya I,


SUPRAYOGI

Lampiran Surat

Nomor : B. 26/BKIPM.SBY.I/KP.440/I/2023

Tanggal : 3 Januari 2023

**SUSUNAN TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN
SURVEI *REWARDS/PUNISHMENT* BAGI PETUGAS PELAYANAN
DI BALAI KIPM SURABAYA I TAHUN 2023**

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	lin 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



Sidoarjo, 3 Januari 2023
Kepala Balai KIPM Surabaya I,


SUPRAYOGI

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Informasi Responden Survey

Nama Perusahaan

Usia Responden

Jenis Kelamin

 Laki-laki Perempuan

Pendidikan Terakhir

 SD SMP SMA Diploma
 S1 S2 S3

Periode Survey

Nama UPT

Tanggal

Mohon kesediaan Anda untuk memberikan penilaian dan masukan, dimana hal ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan kami.

Silahkan diisi dengan mengklik option radio serta keterangan sesuai dengan penilaian Anda pada kolom yang telah disediakan

No	UNSUR SKM	NILAI			
1	Apakah anda/badan hukum/organisasi dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia diunit kerja kami	Tidak Paham <input type="radio"/>	Kurang Paham <input type="radio"/>	Paham <input type="radio"/>	Sangat Paham <input type="radio"/>
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami	Tidak mudah <input type="radio"/>	Kurang Mudah <input type="radio"/>	Mudah <input type="radio"/>	Sangat Mudah <input type="radio"/>
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan	Tidak sesuai <input type="radio"/>	Kurang sesuai <input type="radio"/>	Sesuai <input type="radio"/>	Lebih Cepat dari yang ditetapkan <input type="radio"/>
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan	Tidak Jelas <input type="radio"/>	Kurang Jelas <input type="radio"/>	Jelas <input type="radio"/>	Sangat Jelas <input type="radio"/>
5	Apakah produk pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan	Tidak Sesuai <input type="radio"/>	Kurang Sesuai <input type="radio"/>	Sesuai <input type="radio"/>	Sangat Sesuai <input type="radio"/>
6	Bagaimana kompetensi personil dalam memberikan pelayanan	Tidak Kompeten <input type="radio"/>	Kurang Kompeten <input type="radio"/>	Kompeten <input type="radio"/>	Sangat Kompeten <input type="radio"/>
7	Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Tidak Sopan dan Tidak Ramah <input type="radio"/>	Kurang Sopan dan Kurang Ramah <input type="radio"/>	Sopan dan Ramah <input type="radio"/>	Sangat Sopan dan Sangat Ramah <input type="radio"/>

No	UNSUR SKM	NILAI			
8	Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik	Buruk <input type="radio"/>	Cukup <input type="radio"/>	Baik <input type="radio"/>	Sangat Baik <input type="radio"/>
9	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia	Tidak ada <input type="radio"/>	Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/>	Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/>	Berfungsi maksimal dan dikelola dengan baik <input type="radio"/>
Saran		<input type="text"/>			
Kritik		<input type="text"/>			



Terima Kasih Atas Waktu dan Masukan yang anda berikan, Semua masukan yang anda berikan akan kami terima sebagai sarana bagi kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami



BALAI KIPM SURABAYA I

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