



ပိမိၢ်နွၢ်ပူၤပိၤတၢ်တၢ်  
**PEMERINTAH PROVINSI BALI**  
 သိၣ်တၢ်တၢ်ပၤတၢ်တၢ်တၢ်တၢ်  
**DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN**

ၵုၵုၤတၢ်တၢ်ပၤတၢ်တၢ်တၢ်တၢ်  
**UPTD. PENGUJIAN DAN PENERAPAN MUTU HASIL PERIKANAN**

တၢ်တၢ်တၢ်တၢ်တၢ်တၢ်တၢ်တၢ်တၢ်  
**JALAN KAPTEN TANTULAR NOMOR 10 DENPASAR-BALI TELEPON (0361), 262836**  
 Laman : [uptdppmhp.baliprov.go.id](http://uptdppmhp.baliprov.go.id), Pos-el : [lppmhppprovbali@yahoo.co.id](mailto:lppmhppprovbali@yahoo.co.id)

Bali, 25 Juni 2025

Yth. Kepala Biro Organisasi Setda  
 Provinsi Bali  
 di -  
 Tempat

**SURAT PENGANTAR**

Nomor : B.26.000.8.3.2/450/PPMHP/DISKELKAN

No	Naskah Dinas	Banyaknya	KETERANGAN
1.	Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025	1 (satu) gabung	Bersama ini kami sampaikan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025 UPTD. Pengujian dan Penerapan Mutu Hasil Perikanan (UPTD.PPMHP) Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh :  
 Kepala UPTD  
**Ni Putu Ayu Suryanti Esti Dewi, STP, M.Si**  
 Pembina ( IV/a )  
 NIP. 19731114 199903 2 008



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2025 PADA  
UPTD. PENGUJIAN DAN PENERAPAN MUTU HASIL  
PERIKANAN (UPTD. PPMHP)  
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI BALI**



**UPTD. PENGUJIAN DAN PENERAPAN MUTU HASIL PERIKANAN  
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI BALI  
2025**



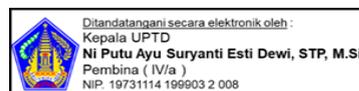
## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kekuatan sehingga laporan kegiatan Survei Kepuasan terhadap Layanan Masyarakat UPTD. Pengujian dan Penerapan Mutu Hasil Perikanan (UPTD. PPMHP) Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali dapat kami selesaikan tepat waktu. Pelaksanaan survei ini dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPTD. PPMHP selama Triwulan II tahun 2025.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggara negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran serta masukkan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Kepala UPTD. Pengujian dan  
Penerapan Mutu Hasil Perikanan  
Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi  
Bali



## DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1 Pelaksanaan SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	9
3.1 Jumlah Responden .....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ...	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	17
4.3 Tren Nilai SKM .....	18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	19
LAMPIRAN .....	20
1. Kuesioner .....	20
2. Hasil Pengolahan Data.....	24
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	27
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	28



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sesuai yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala. UPTD. Pengujian dan Penerapan Mutu Hasil Perikanan (UPTD. PPMHP), Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik sektor mutu hasil perikanan sudah melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala.

Pada saat ini, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah seringkali dirasa belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya opini kurang baik dari masyarakat mengenai layanan yang disampaikan melalui media massa maupun jejaring sosial. Banyaknya opini negatif ini akan semakin memberikan dampak buruk terhadap pemerintahan apabila tidak ditangani dengan baik, salah satunya adalah timbulnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap mutu layanan maupun kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Oleh sebab itu, sudah menjadi tugas dan fungsi aparatur negara untuk memberikan perhatian khusus dan penanganan yang tepat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Sehubungan dengan hal tersebut, UPTD. PPMHP sudah memberikan layanan kepada masyarakat, dalam hal pengujian mutu hasil perikanan, melalui jaminan mutu yang benar, akurat, cepat dan tepat waktu. Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik adapun langkah awal dengan melaksanakan pengukuran terhadap Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan juga dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan dalam rangka mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan di UPTD. PPMHP



dilaksanakan dengan melakukan pengukuran secara komprehensif dan konsisten untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara tepat dan akurat. Data dimaksud dapat dipakai sebagai tolak ukur untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. UPTD. PPMHP juga secara terus menerus dan berkesinambungan membuat serta menyajikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang prima.

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Kegiatan survei kepuasan terhadap pengguna layanan UPTD. PPMHP bertujuan untuk:

1. Mengukur dan mengetahui indeks kepuasan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan;
2. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur layanan yang diberikan;
3. Mendapatkan umpan balik dan saran dari pengguna layanan yang dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan;
4. Mengetahui upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan publik;



2. Mendorong penyelenggara layanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Diketuainya tingkat kepuasan pengguna layanan melalui hasil pendapat dan penilaian dari pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh UPTD. PPMHP;
2. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik UPTD. PPMHP;
3. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh UPTD. PPMHP secara periodik;
4. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada UPTD. PPMHP
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan publik UPTD. PPMHP.



## BAB II

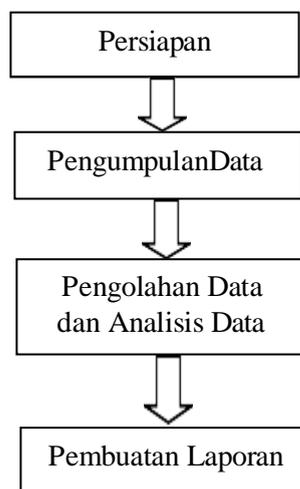
### PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 2.1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei periodik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dilakukan dengan melakukan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan publik sebanyak empat kali dalam setahun. Survei Triwulan II dilaksanakan selama 3 bulan secara virtual (*online*) yaitu Bulan April sampai dengan Bulan Juni 2025, bersifat komprehensif dan hasilnya dianalisis untuk dievaluasi.

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat adalah layanan pengujian yang diberikan oleh UPTD PPMHP kepada perusahaan/perorangan yang menerima layanan. Adapun tahapan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survei



Kuisisioner diberikan kepada pengguna layanan yang pelaksanaannya mulai bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2025. Metode pengumpulan data diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner yang terdiri dari 9 pertanyaan yang mewakili masing-masing unsur pelayanan. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan cara memberikan kuisisioner melalui Link kepada perusahaan/perorangan yang menerima layanan dari UPTD. PPMHP. Selanjutnya kuisisioner tersebut dikumpulkan untuk diolah sesuai dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Jumlah kuesioner yang diberikan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah 9 butir yang memuat unsur variabel pengukuran kepuasan masyarakat. Berikut ini adalah variabel yang digunakan sebagai acuan pembuatan kuesioner:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang diberikan kepada pengguna layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan pengguna layanan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana



meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kuisisioner diberikan kepada pengguna layanan yang melakukan pengujian di UPTD. PPMHP. Hasil dari kuisisioner tersebut kemudian dikumpulkan untuk diolah sesuai dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data yang diolah selanjutnya dituangkan kedalam laporan dan dikategorikan dalam keterangan mutu pelayanan:

Tabel 1. Keterangan Rentang Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai	Keterangan	Rentang Nilai
A	Sangat Baik	88,31 – 100
B	Baik	76,61 – 88,30
C	Kurang Baik	65,00 – 76,60
D	Tidak Baik	25,00 – 64,99

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan. Dalam hitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan dikaji:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$



setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi PerUnsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online dengan menggunakan *link google form* yang bisa diakses melalui internet, sehingga pengisian *link* survei dapat dilakukan dimana saja dan lebih bersifat fleksibel bagi pengguna layanan. Dengan cara ini akan memudahkan mengumpulkan data secara online dan hasilnya langsung bisa dilihat melalui *google drive*. Dengan cara ini pengguna layanan akan merasa bebas tanpa terintimidasi dan dapat melakukan penilaian secara jujur.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 4 (empat) kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:



Tabel 2. Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Mei – Juni 2025	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	10

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi pengguna layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada UPTD. PPMHP berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah pengguna layanan tahun 2025, maka populasi pengguna layanan pada UPTD. PPMHP dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 60 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 52 orang.

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

Tabel 3. Tabel sampel dari Krejcie and Morgan



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden pengguna layanan yang diperoleh yaitu 54 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden

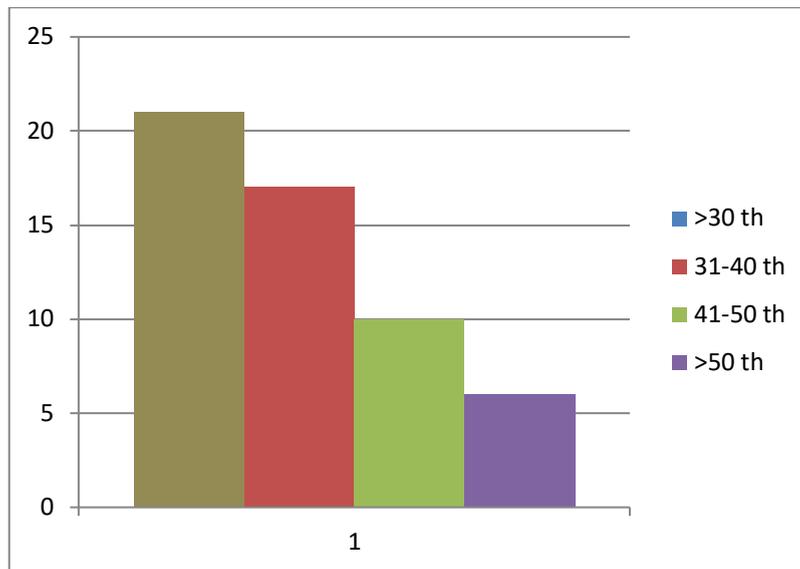
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
1	UMUR	>30 TAHUN	21	39%
		31 – 40 TAHUN	17	31%
		41 – 50 TAHUN	10	19%
		>50 TAHUN	6	11%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	20	37%
		PEREMPUAN	34	63%
3	PEKERJAAN	QUALITY CONTROL	9	17%
		KARYAWAN SWASTA	34	63%
		QUALITY ASSURANCE	5	9%
		PNS	5	9%
		LAINNYA	1	2%

Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner secara online kepada 54 responden. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan umur, jenis kelamin (Laki-Laki dan perempuan), Pekerjaan (Quality Control (QC), Karyawan Swasta, Quality Assurance (QA), PNS dan lainnya). Berikut ini adalah hasil berdasarkan 54 responden:



a. Identitas responden berdasarkan umur

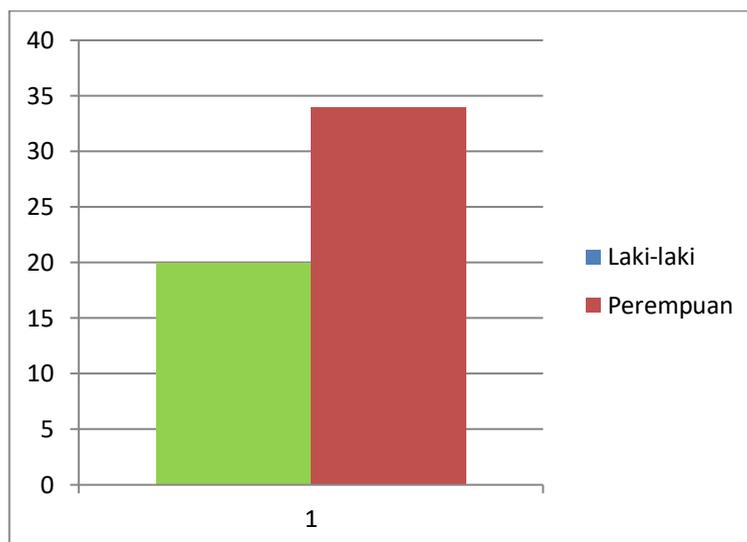
Gambar 2. Responden berdasarkan Umur



Identitas responden berdasarkan dari hasil survei yang dilakukan melalui kuisisioner online dibagi menjadi empat (4) kategori yaitu: umur >30 tahun sebanyak 21 orang; umur 31-40 tahun sebanyak 17 orang; umur 41-50 tahun sebanyak 10 orang dan umur lebih dari atau >50 tahun sebanyak 6 orang.

b. Identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin

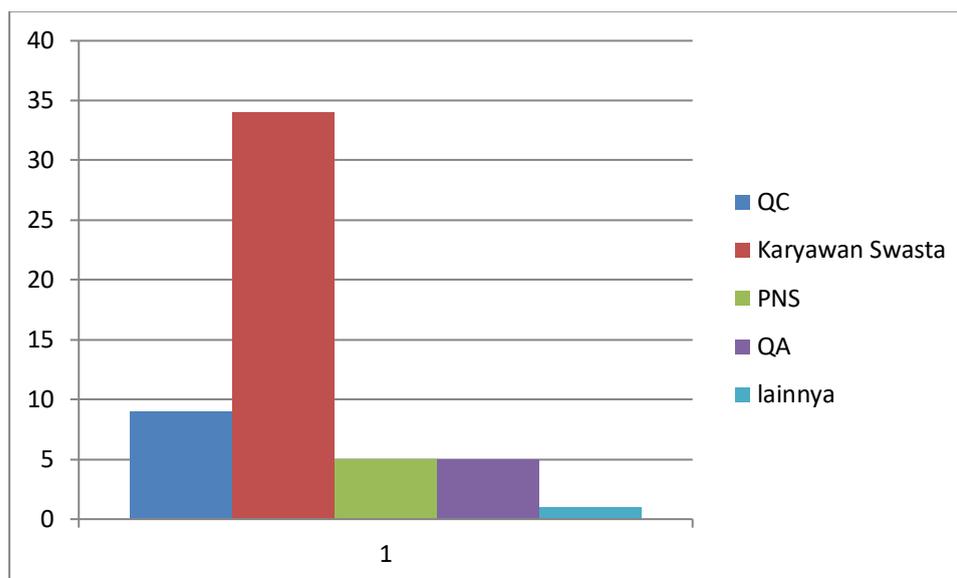
Gambar 3. Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Identitas responden berdasarkan jenis kelamin yang didapat melalui survei kepuasan masyarakat secara online ini dibedakan menjadi dua (2) jenis yaitu: laki-laki sebanyak 20 orang responden dan perempuan sebanyak 34 orang responden.

c. Identitas responden berdasarkan Pekerjaan

Gambar 4. Responden berdasarkan Pekerjaan



Sedangkan identitas responden berdasarkan pekerjaan dibagi menjadi lima (5) kategori yaitu: Quality Control (QC) sebanyak 9 orang, Karyawan Swasta sebanyak 34 orang, Quality Assurance (QA) sebanyak 5 orang, PNS sebanyak 5 orang serta lainnya sebanyak 1 orang.

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

Kuisisioner yang disebarakan kepada perusahaan/perorangan pengguna layanan di UPTD. PPMHP berjumlah 9 (sembilan) pertanyaan. Masing – masing pertanyaan memiliki masing- masing unsur yang memberikan nilai kepada kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil kuisisioner yang diberikan, diperoleh hasil sebagai berikut:



Tabel 5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,72	3,72	3,61	3,52	3,70	3,69	3,80	3,72	3,74
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>92,19 (A atau Sangat Baik)</b>								

Tabel 6. Keterangan nilai Tiap Unsur

Nilai	Keterangan	Nilai Interval
D	Tidak Puas	1,00 - 2,5996
C	Kurang Puas	2,60 - 3,064
B	Puas	3,0644 - 3,532
A	Sangat Puas	3,5324 - 4,00

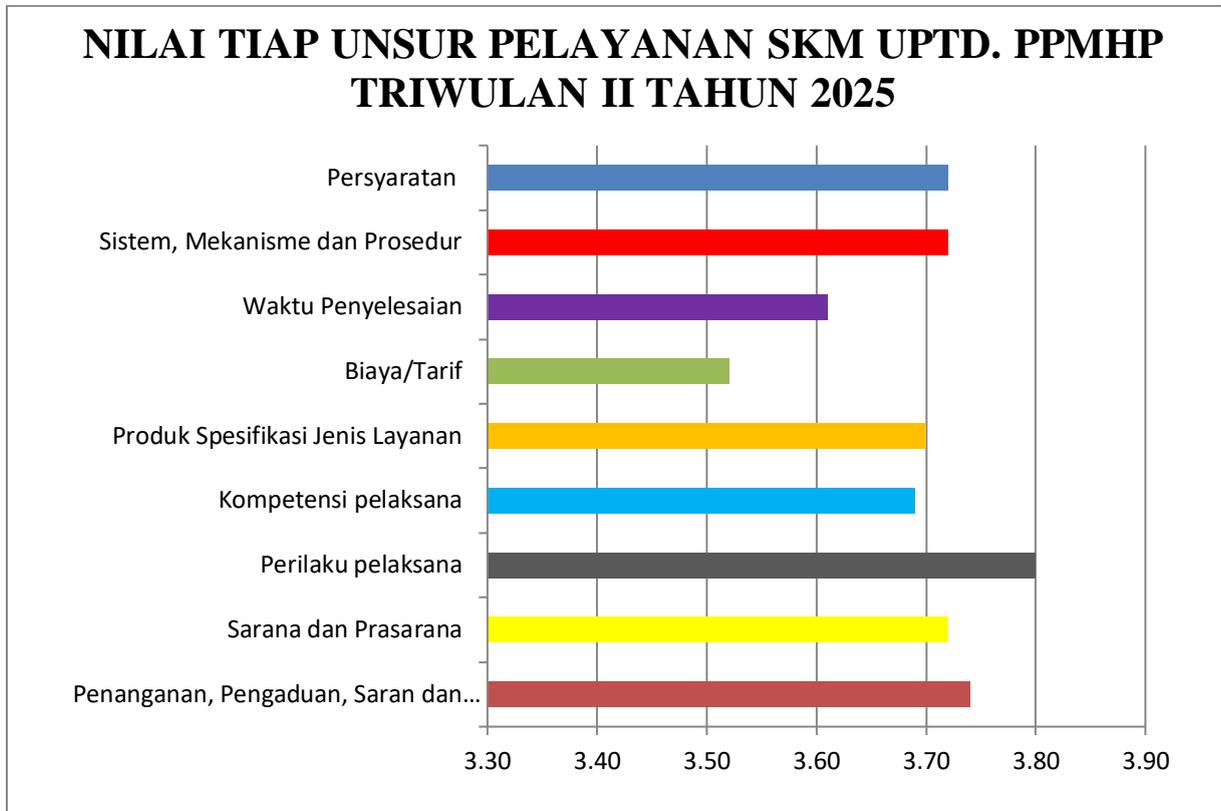
Tabel 7. Perolehan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan II Tahun Anggaran 2025

Nilai Survei (NI)	:	3,69
Nilai SKM setelah dikonversi	:	92,19
Kategori Mutu Pelayanan	:	A (Sangat Baik)

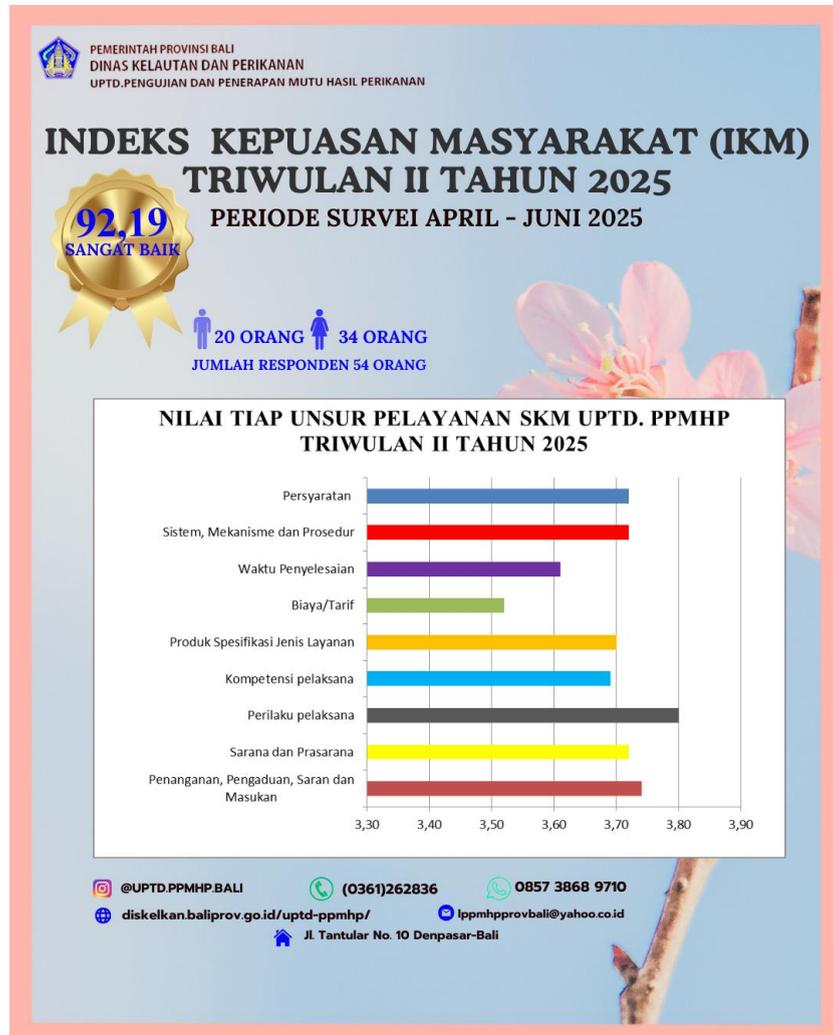
Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali Triwulan II Tahun Anggaran 2025 sebesar 92,19. Nilai tersebut termasuk kategori **Sangat Baik**. Berikut merupakan grafik masing-masing unsur pelayanan.



Grafik 1. Nilai Tiap Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali Triwulan II Tahun 2025



Gambar 6. Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali Triwulan II Tahun 2025



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali untuk Triwulan II Tahun Anggaran 2025 sebesar 92,19 dengan nilai termasuk kategori **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil pengolahan 9 unsur pelayanan, disampaikan sebagai berikut:

- a. Sesuai hasil pengolahan data, terdapat 3 unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
  1. Unsur Biaya atau tarif mendapatkan nilai terendah 3,52 termasuk kategori puas.
  2. Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,69 termasuk kategori sangat puas
  3. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,70 termasuk kategori sangat puas.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
  1. Unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,80 termasuk kategori sangat puas.
  2. Unsur Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,74 termasuk kategori sangat puas.
  3. Unsur Persyaratan; Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Unsur Sarana dan Prasarana serta dengan nilai 3,72 termasuk kategori sangat puas.
- c. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui kuisisioner yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:
  1. Pelayanan sudah sangat baik



2. Mohon diinformasikan jika ada peraturan terbaru.
  3. Saat ini informasi mengenai pelayanan atau perubahan prosedur lebih sering diumumkan melalui platform media sosial (ex.: instagram), sedangkan tidak semua pengguna jasa layanan LPPMHP selalu mencari informasi melalui instagram. Sebaiknya informasi mengenai pelayanan bisa lebih disebarluaskan melalui banyak platform (ex.: Grup whatsapp Dinas Perikanan/BPPMHKP, menu broadcast whatsapp). Terima kasih.
  4. Harap ditambahkan parameter uji sesuai kebutuhan pengguna jasa
  5. Selama ini kami merasa sangat terbantu tiap kali ada hal-hal yang kami kurang pahami dan ingin dikonsultasikan, selalu dibantu dengan komunikasi yang baik. semoga kedepannya komunikasi yang baik ini tetap diterapkan.
- d. Adapun kondisi permasalahan atau kekurangan dari 3 unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah dapat disampaikan sebagai berikut:
1. Biaya atau tarif, sesuai ketentuan yang berlaku biaya atau tarif pengujian di UPTD PPMHP sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2025.  
Perubahan biaya atau tarif memerlukan proses untuk kaji ulang dengan melakukan penyesuaian kenaikan harga media serta pemeliharaan alat yang dilakukan secara berkala sehingga perubahan tarif pengujian akan menyesuaikan. Dengan dilaksanakannya Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 perlu adanya sosialisasi dasar penerapan tarif retribusi kepada Pengguna Layanan.
  2. Kompetensi Pelaksana, dalam hal ini Kompetensi Pelaksana UPTD PPMHP kepada pengguna layanan saat ini sudah sesuai dengan ketentuan atau persyaratan kompetensi pegawai dari UPTD PPMHP. Apabila terjadi kekurangan kompetensinya hal itu disebabkan karena adanya promosi beberapa Pelaksana yang ahli menjadi Pejabat Eselon 4 sehingga untuk penambahan pegawai baru yang kompeten memerlukan waktu untuk pelatihan serta kurangnya peningkatan kompetensi analis



melalui pelatihan secara offline mengingat kompetensi yang dimiliki lebih efektif jika dilakukan praktek secara langsung untuk pengujian beberapa parameter uji.

3. Produk spesifikasi jenis layanan, mengacu pada hasil pelayanan yang diberikan oleh UPTD. PPMHP dan diterima oleh pengguna jasa sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh UPTD. PPMHP, untuk penambahan beberapa parameter pengujian yang belum terakreditasi KAN masih terus diupayakan untuk terealisasi dengan peningkatan kompetensi analis serta sarana dan prasarana pengujian yang mendukung.

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

UPTD. PPMHP Provinsi Bali membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 1 (satu) unsur dengan Nilai Rata – Rata (NRR) terendah yaitu Unsur Biaya/Tarif dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,52. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada UPTD. PPMHP Provinsi Bali dituangkan pada tabel sebagai berikut:

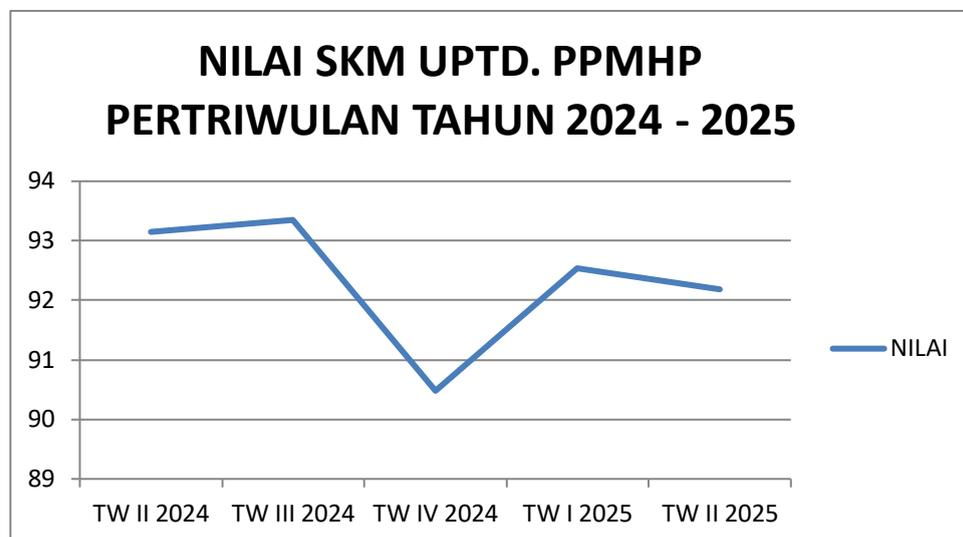
Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Juli Tahun 2025				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-III	Minggu Ke-I	
1	Unsur biaya/tarif	Mensosialisasikan PERDA No.1 Th.2025 Sebagai dasar penarikan tarif retribusi		√			Kepala UPTD



### 4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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



Grafik. 2 Nilai SKM UPTD. PPMHP

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa di UPTD. PPMHP Provinsi Bali terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan II tahun 2024 menuju Triwulan III tahun 2024. Namun mengalami penurunan dari Triwulan III menuju Triwulan IV tahun 2024. Kemudian mengalami peningkatan kembali di Triwulan IV menuju Triwulan I pada tahun 2025, serta penurunan di Triwulan I menuju Triwulan II pada tahun 2025.



## BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap layanan masyarakat pada UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan terhadap layanan masyarakat di lingkungan UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali pada Triwulan II tahun 2025 yaitu 92,19 berada pada kategori A. Hal ini dapat diartikan bahwa pengguna layanan merasa SANGAT PUAS terhadap layanan yang telah diberikan oleh UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah Unsur Biaya / Tarif.
3. Sedangkan unsur pelayanan yang termasuk unsur tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana.



## LAMPIRAN

### 1. Kuisisioner



**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**  
UPTD. PENGUJIAN DAN PENERAPAN MUTU HASIL PERIKANAN  
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN  
PROVINSI BALI

### UPTD. PENGUJIAN DAN PENERAPAN MUTU HASIL PERIKANAN DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI BALI

[uptdppmhpali@gmail.com](mailto:uptdppmhpali@gmail.com) [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi anda mengisi survei merupakan masukan bagi kami dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Umur \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin \*

Laki - laki

Perempuan

Pekerjaan Utama \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Nama Perusahaan \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Alamat email \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Berikutnya Kosongkan formulir



## Survei Kepuasan Masyarakat

Survei ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian mutu dan sertifikasi SPPT SNI pada UPTD. PENGUJIAN DAN PENERAPAN MUTU HASIL PERIKANAN Provinsi Bali

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan di UPTD Pengujian dan Penerapan Mutu Hasil Perikanan, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali dengan jenis pelayanannya? \*

Tidak sesuai      1      2      3      4      Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UPTD Pengujian dan Penerapan Mutu Hasil Perikanan, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali? \*

Tidak mudah      1      2      3      4      Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

Tidak cepat      1      2      3      4      Sangat cepat



4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

	1	2	3	4	
Sangat mahal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Murah

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

	1	2	3	4	
Tidak kompeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

	1	2	3	4	
Tidak sopan dan tidak ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat sopan dan sangat ramah



7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

1 2 3 4

Tidak sopan dan tidak ramah     Sangat sopan dan sangat ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat pelayanan? \*

1 2 3 4

Tidak ada     Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

1 2 3 4

Tidak ada     Dikelola dengan baik

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

Kritik dan Saran \*

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir



## 2. Hasil Pengolahan Data

**IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR  
PELAYANAN  
TRIWULAN II TAHUN 2025**

Berdasarkan Kemenpan No. 14 Tahun 2017

UNIT

PELAYANAN : UPTD. PPMHP

ALAMAT : Jl. Tantular No. 10 Denpasar

TELEPON : (0361) - 262836

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	2	3	3	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	4	3	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	4	3	4	4	4
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4



25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	2	3	3	4	4	4	
33	3	3	3	2	3	3	4	3	4	
34	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
37	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
44	4	4	3	3	3	4	4	3	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	3	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
52	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
54	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
TOTAL	201	201	195	190	200	199	205	201	202	
NRR/ UNSUR	3,72	3,72	3,61	3,52	3,70	3,69	3,80	3,72	3,74	
NRR TTB/ UNSUR	0,41	0,41	0,40	0,39	0,41	0,41	0,42	0,41	0,42	*) 3,69
IKM Unit Pelayanan										** ) 92,19



**Keterangan :**

- U1 - U9 = unsur-unsur pelayanan
- NRR = nilai rata-rata
- IKM = indeks kepuasan masyarakat  
= jumlah NRR IKM
- \*) tertimbang  
= jumlah NRR tertimbang x 25
- \*\*)
- NRR/unsur = jumlah nilai per unsur/  
jumlah kuisioner terisi
- NRR TTB/unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM Unit Pelayanan = 92,19 (Sangat Baik)**

**Mutu**

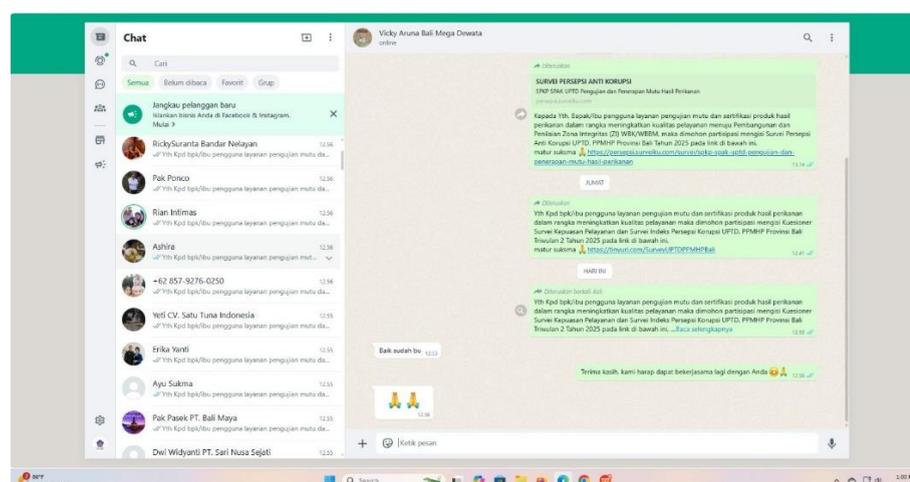
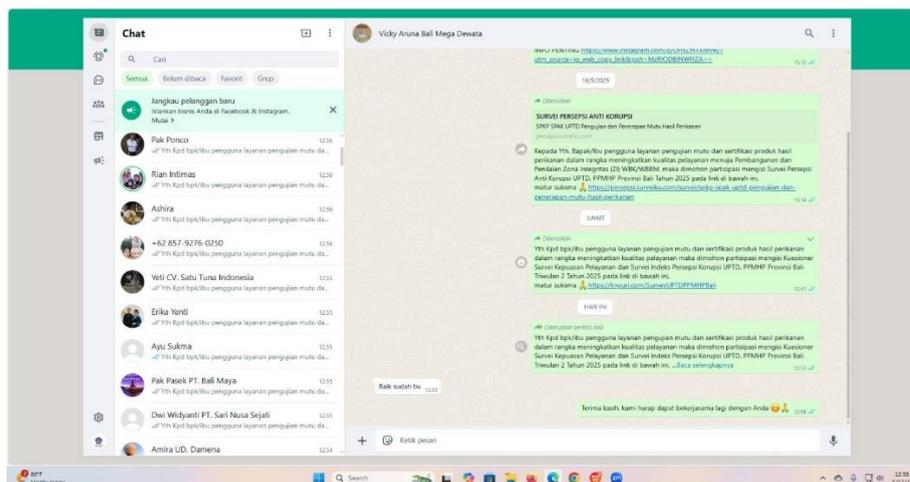
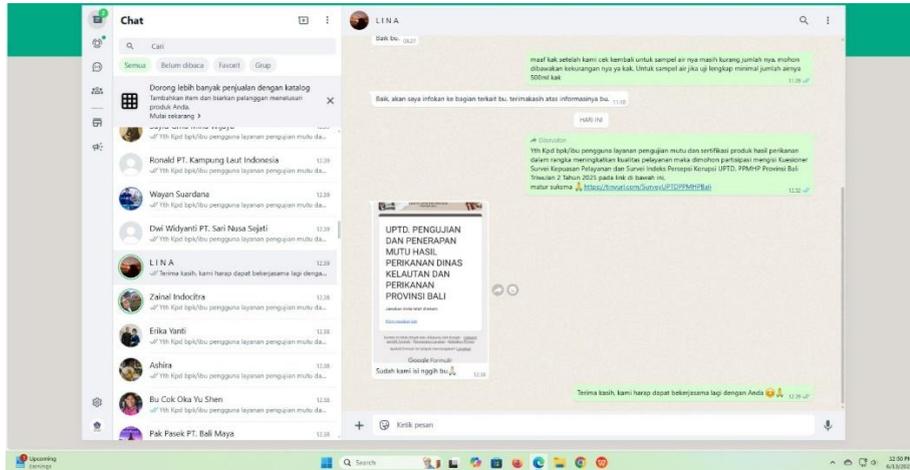
**Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	PENILAIAN	RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,72
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,72
U3	Waktu Penyelesaian	3,61
U4	Biaya/Tarif	3,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,70
U6	Kompetensi pelaksana	3,69
U7	Perilaku Pelaksana	3,80
U8	Sarana dan Prasarana	3,72
U9	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan	3,74
TOTAL		33,22



### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan  
Masyarakat  
Periode Triwulan I Tahun 2025



**UPTD. PENGUJIAN DAN PENERAPAN MUTU HASIL PERIKANAN  
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI BALI  
2025**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka UPTD. PPMHP Provinsi Bali perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan



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

## BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD. PPMHP Provinsi Bali periode Triwulan I Tahun 2025 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2025**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,76	Sangat Puas (A)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,73	Sangat Puas (A)
3	Waktu Penyelesaian	3,63	Sangat Puas (A)
4	Biaya/Tarif	3,49	Puas (B)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,71	Sangat Puas (A)
6	Kompetensi Pelaksana	3,73	Sangat Puas (A)
7	Perilaku Pelaksana	3,84	Sangat Puas (A)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,71	Sangat Puas (A)
9	Sarana dan Prasarana	3,73	Sangat Puas (A)

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat satu unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut paling rendah diantara unsur yang lain walaupun masih dalam kategori Puas (B). Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut peningkatan terhadap unsur-unsur tersebut. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1



unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

N O	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Januari Tahun 2025				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-III	Minggu Ke-I	
1	Unsur biaya/tarif	Mensosialisasikan Perda No.1 Th.2025 Sebagai dasar penarikan tarif retribusi		√			Kepala UPTD



### BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mensosialisasikan Perda No.1 Tahun 2024 sebagai dasar penarikan tarif retribusi	Sudah	Pembuatan dan publikasi informasi terkait penarikan tarif Retibusi melalui: Website : <a href="https://diskelkan.baliprov.go.id">https://diskelkan.baliprov.go.id</a>	<p>Sosialisasi melalui Website</p> 	-



## BAB I KESIMPULAN

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

1. UPTD. PPMHP Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait pelayanan serta besarnya tarif yang sesuai Perda No. 1 Tahun 2025 UPTD. PPMHP	Selalu meng-update publikasi informasi terkait penarikan tarif Retribusi melalui Website : <a href="https://diskelkan.baliprov.go.id">https://diskelkan.baliprov.go.id</a>	Januari 2025	Kepala UPTD. PPMHP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspektorat Daerah Provinsi Bali</li> <li>• Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Bali</li> <li>• Biro Hukum Setda Provinsi Bali</li> <li>• Biro Organisasi Setda Provinsi Bali</li> <li>• Universitas Warmadewa</li> <li>• Dinas Perikanan Kabupaten/Kota di Bali</li> <li>• UPI</li> </ul>

Denpasar, 25 Juni 2025  
Kepala UPTD. Pengujian dan Penerapan Mutu Hasil Perikanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali

