

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW I
PADA UPTD PRODUKSI PERIKANAN BUDIDAYA
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI BALI**

**UPTD PRODUKSI PERIKANAN BUDIDAYA
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI BALI
2025**



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kekuatan sehingga laporan kegiatan Survei Kepuasan terhadap Layanan Masyarakat UPTD. Produksi Perikanan Budidaya (UPTD P2B) Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali dapat diselesaikan dengan baik. Pelaksanaan survei ini dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPTD P2B selama Triwulan Pertama (Bulan Januari-Februari-Maret) tahun 2025.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, tetapi juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dari kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan dari UPTD. P2B Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten di bidang pelayanan kelautan dan perikanan.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada UPTD. P2B 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. P2B Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, Tim Penyusun selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan pelayanan publik di UPTD P2B. Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	1
BAB I. PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Hasil yang Ingin Dicapai	4
BAB II. METODOLOGI	5
2.1 Ruang Lingkup	5
2.2 Tahapan Kegiatan	5
2.3 Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan	7
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	11
3.1 Hasil dan Pembahasan	11
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	19
4.1 Kesimpulan	19
4.1 Saran	19
LAMPIRAN	21



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan survei kepuasan masyarakat diperlukan metode survei yang seragam. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah dilaksanakan. Sehingga peraturan tersebut diperbarui melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. UPTD Produksi Perikanan Budidaya sebagai unit pelaksana teknis pada Dinas Kelautan dan Perikanan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik salah satunya kewajiban melakukan penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).



Berdasarkan hal tersebut, UPTD P2B sebagai salah satu lingkungan pemerintahan yang memberikan layanan terhadap masyarakat, khususnya terkait dengan kualitas hasil perikanan, berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat dengan menempuh langkah awalnya adalah 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*).

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- c. 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

Maksud dan Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

- a. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
- b. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada UPTD Produksi Perikanan Budidaya;
- d. Sebagai acuan bagi unit pelayanan untuk instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik;
- e. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada UPTD Produksi Perikanan Budidaya.

1.4 Manfaat

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:



- a. Diketuinya tingkat kepuasan pelanggan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh UPTD. Produksi Perikanan Budidaya;
- b. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di lingkungan UPTD. Produksi Perikanan Budidaya;
- c. Diketuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPTD. Produksi Perikanan Budidaya secara periodik;
- d. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan yang positif, antara unit penyelenggara pelayanan publik di lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran mengenai kinerja unit pelayanan tersebut.

1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan Pertama dari Bulan Januari sampai Maret Tahun 2025 adalah tersedianya informasi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh UPTD. Produksi Perikanan Budidaya dan saran/masukan dari penerima layanan untuk perbaikan pelayanan kedepannya.



BAB II

METODOLOGI

2.1 Ruang Lingkup

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan Survei dan Teknik Survei. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada UPTD. Produksi Perikanan Budidaya Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali, dengan pelaksanaan kegiatannya berlangsung untuk Triwulan I pada Bulan Januari s/d Maret Tahun 2025. Pada Triwulan I Tahun 2025 ini, UPTD. Produksi Perikanan Budidaya melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* dan Kuesioner (disebar langsung ke pembudidaya ikan) kepada penerima layanan di UPTD. Produksi Perikanan Budidaya, dengan responden sebanyak 29 orang.

2.2 Tahapan Kegiatan

Terdapat 4 tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai berikut:

- a. Persiapan;
- b. Pengumpulan Data;
- c. Pengolahan dan Analisa Data
- d. Penyusunan Laporan

2.2.1 Persiapan/Perencanaan

Pada tahap perencanaan dilaksanakan pembuatan kuesioner melalui Google Form dan memastikan staf tersebut memahami dengan baik terkait Google Form serta cara pengumpulan data-data responden melalui Google Form tersebut.

Dalam penyusunan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Google Form digunakan daftar pertanyaan sebagai alat bantu untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat bagi pengguna layanan. Penyusunan kuesioner



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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



disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei maupun data yang ingin diperoleh dari unit layanan tersebut.

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melaksanakan survei. Selain itu, terdapat identitas dari responden/penerima layanan yang meliputi : alamat, jam survey, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis pelayanan yang diberikan. Identitas tersebut dipergunakan untuk menganalisa profil responden/penerima layanan berkaitan dengan penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit layanan tersebut. Untuk pertanyaan terdiri dari pertanyaan terstruktur berisikan jawaban pilihan berganda.

2.2.2 Pengumpulan Data

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 adalah yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei yang dilakukan oleh UPTD Produksi Perikanan Budidaya adalah pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan UPTD P2B sebanyak 4 kali dalam setahun. Survei TW I dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan yaitu Bulan Januari sampai Maret 2025 dan bersifat komprehensif, hasilnya akan dianalisis sebagai bahan pelaksanaan evaluasi layanan publik yang diselenggarakan oleh UPTD. Produksi Perikanan Budidaya.

Kuisisioner diberikan kepada pelaku pemohon pelayanan di lingkup UPTD Produksi Perikanan Budidaya pada bulan Januari sampai Maret 2025. Metode pengumpulan data diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner yang terdiri dari 9 pertanyaan yang mewakili masing - masing unsur pelayanan. Pengisian kuisisioner dilakukan adalah kuisisioner melalui Google Form kepada penerima layanan yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan di UPTD. P2B dengan jumlah responden sebanyak 29 orang.

2.2.3. Pengolahan dan Analisa Data

Data kuesioner yang telah terisi pada *Google Form* kemudian akan dikumpulkan, dianalisa dan diolah. Pelaksanaan pengolahan dan analisa data



dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam bentuk laporan yang akan menyajikan perkembangan unit pelayanan ataupun Indeks Pelayanan Publik (IKM) pada UPTD. Produksi Perikanan Budidaya yang dapat digunakan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik kedepannya.

2.3 Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan

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 :

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. Biaya/Tarif

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

e. 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;

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

h. 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);

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Kuisisioner diberikan kepada pelaku pemohon yang membeli benih pada UPTD. Produksi Perikanan Budidaya. 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. Hasil olahan data akan menghasilkan nilai yang dituangkan kedalam laporan dan dikategorikan dalam keterangan mutu pelayanan :

Tabel 2.1. 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



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan. Dalam hitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

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

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

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

Desain bentuk jawaban dalam setiap bentuk setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi kedalam 4 kategori, yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;



4) Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.



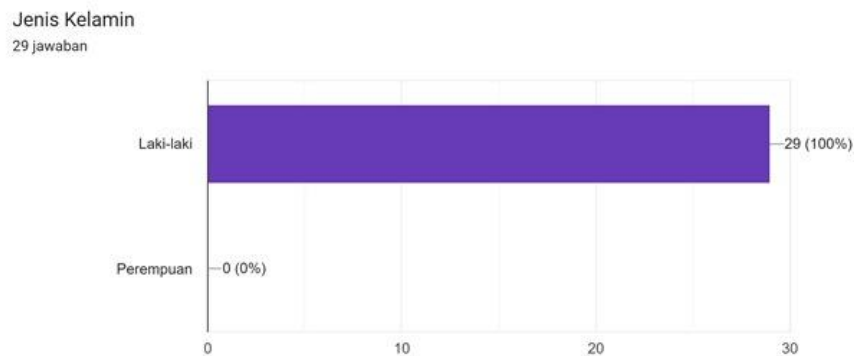
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil dan Pembahasan

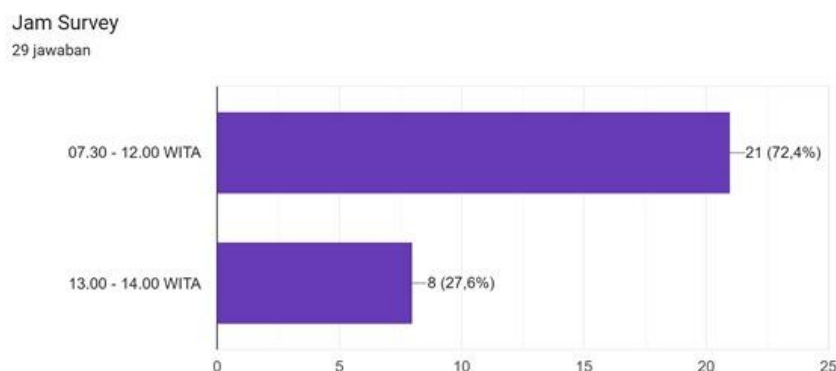
Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner secara online kepada 29 (dua puluh sembilan) responden. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan umur, jenis kelamin (Laki-Laki dan perempuan), Pekerjaan (PNS, TNI, POLRI, Swasta, Wirausaha, Petani/Pembudidaya Ikan). Berikut ini adalah hasil *pie chart* berdasarkan 29 responden:

- a. Identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3.1 Responden berdasarkan jenis kelamin

- b. Identitas responden berdasarkan Jam Survey



Gambar 3.2 Responden berdasarkan Jam Survey

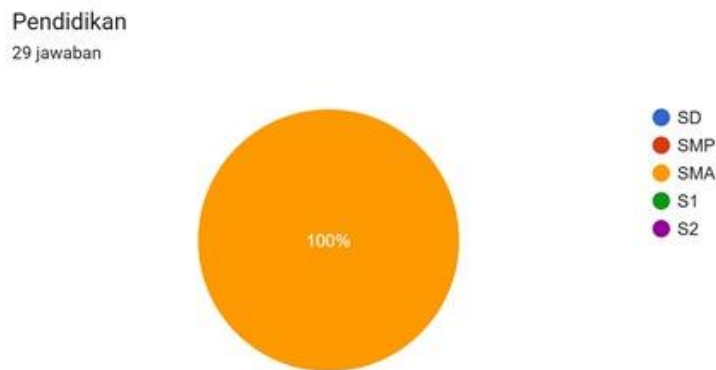


Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



c. Identitas responden berdasarkan Pendidikan



Gambar 3.3 Responden berdasarkan Pendidikan

d. Identitas responden berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3.4 Responden berdasarkan Pekerjaan

Kuisisioner yang disebarakan kepada pemohon benih udang galah di UPTD. P2B berjumlah 9 (sembilan) pertanyaan. Masing - masing pertanyaan memiliki masing - masing unsur yang memberikan nilai kepada kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil kuisisioner yang diberikan kepada petani pembudidaya ikan, swasta, wirausaha, maupun PNS di UPTD. Produksi Perikanan Budidaya diperoleh hasil sebagai berikut :



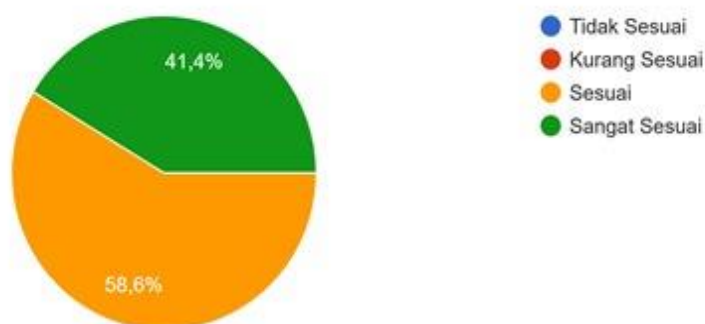
Tabel 3.1. Perolehan Hasil SKM Triwulan I Tahun Anggaran 2025

Nilai Survei (NI)	:	3,51
Nilai SKM setelah di konversi	:	87,75
Kategori Mutu Pelayanan	:	B (Baik)

Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) UPTD. Produksi Perikanan Budidaya Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali Triwulan I Tahun Anggaran 2025 sebesar 87,75 Nilai tersebut termasuk kategori Baik. Berikut merupakan grafik masing – masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan di UPTD Produksi Perikanan Budidaya, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali dengan jenis pelayanannya?

29 jawaban



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



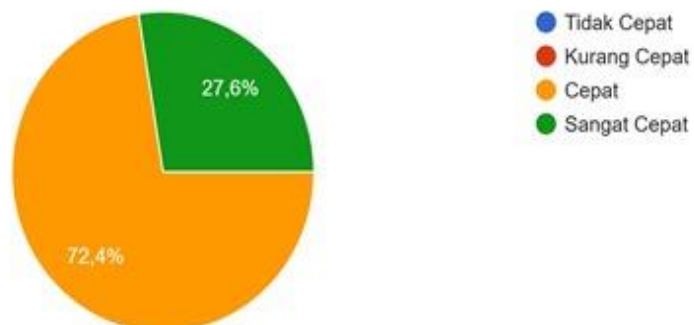
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UPTD Produksi Perikanan Budidaya, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali?

29 jawaban



3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

29 jawaban



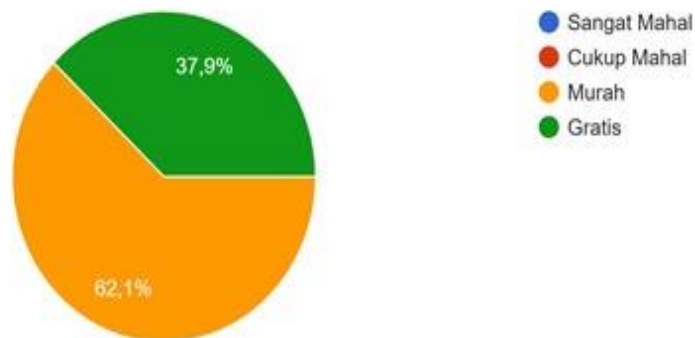
Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



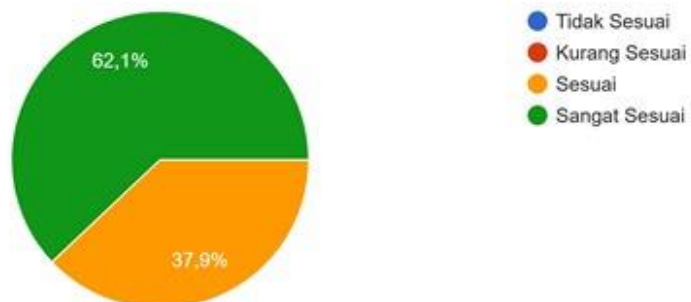
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

29 jawaban



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

29 jawaban



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



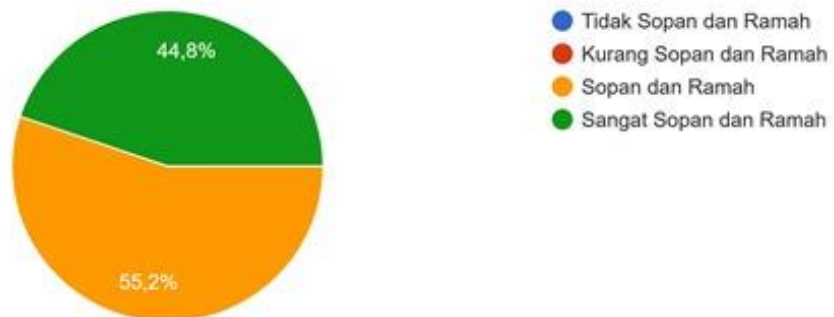
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

29 jawaban



7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

29 jawaban



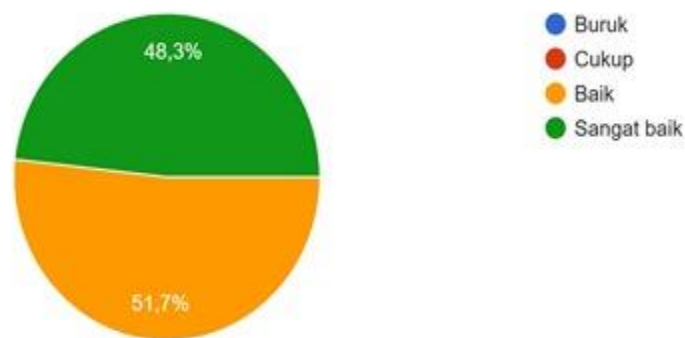
Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

29 jawaban



Gambar 3.5 Nilai Tiap Unsur Pelayanan SKM UPTD P2B Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali TW I Tahun 2025

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh indeks sebesar 3,41 untuk Unsur Persyaratan. Hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai syarat pelayanan yang harus dipenuhi. Unsur Pelayanan mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur menunjukkan indeks sebesar 3,48 yang berarti bahwa Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan di UPTD. P2B Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali masuk kategori sangat mudah. Waktu pelayanan mengacu pada waktu petugas menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil analisis persepsi responden, maka diperoleh nilai indeks sebesar 3,28 yang berarti bahwa petugas dapat menyelesaikan seluruh proses pelayanan dengan cepat. Sedangkan unsur Biaya/Tarif diperoleh nilai indeks sebesar 3,38 yang menunjukkan bahwa kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan termasuk murah. Unsur kesesuaian produk pelayanan diperoleh indeks sebesar 3,62 yang berarti bahwa kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan termasuk sangat sesuai. Unsur Pelayanan mengenai Kompetensi Pelayanan diperoleh indeks sebesar 3,52 yang menunjukkan bahwa Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam



pelayanan termasuk Kompeten. Pada indikator perilaku pelaksana, indeks kepuasan masyarakat yang dihasilkan adalah 3,45 yang berarti bahwa pelaksana berperilaku sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis data persepsi responden, maka diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat adalah 3,48 pada unsur sarana dan prasarana berfungsi dengan baik dan hal ini ditunjukkan dengan tersedianya Maklumat Pelayanan yang diterapkan sepenuhnya. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap indikator pengaduan, saran dan masukan adalah 4,00 yang menunjukkan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik oleh UPTD. P2B Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali selama TW I Tahun Anggaran 2025.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil survei Kepuasan terhadap Pelayanan Masyarakat pada UPTD. Produksi Perikanan Budidaya Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan ini adalah 29 orang dari berbagai unsur di masyarakat yang pernah menerima pelayanan masyarakat dari UPTD Produksi Perikanan Budidaya Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali selama TW I dari bulan Januari - Maret Tahun 2025 baik secara langsung maupun terhubung melalui media komunikasi. Mayoritas responden adalah laki – laki, profesi mayoritas adalah petani pembudidaya ikan, dan jam kedatangan petani adalah pada saat jam kerja di pagi hari mulai pukul 07.30-12.00 WITA.
2. Indeks Kepuasan terhadap pelayanan masyarakat di lingkungan UPTD Produksi Perikanan Budidaya Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali adalah 87,75 yang berarti berada pada kategori B. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat merasa PUAS dengan pelayanan masyarakat yang diberikan oleh UPTD. Produksi Perikanan Budidaya Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali.

4.1 Saran/Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat di lingkungan UPTD Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali, maka diharapkan untuk melaksanakan beberapa hal sebagai berikut:

- 4.1.1 Diperlukan peningkatan mutu layanan di setiap unsur pelayanan masyarakat supaya masyarakat dapat lebih terlayani dengan baik;
- 4.2.2 Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelaksana pelayanan, sehingga dapat memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat;
- 4.2.3 Diharapkan dapat membuat terobosan inovasi baru dalam rangka meningkatkan sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta menggunakan media massa jaman sekarang sehinggaseluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan;
- 4.2.4 Direkomendasikan supaya dapat melaksanakan kegiatan survei terhadap kepuasan masyarakat ini secara berkelanjutan dan berkesinambungan, serta memberikan laporan data secara terbuka terhadap masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut



UPTD. Produksi Perikanan Budidaya membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan dari 9 unsur pelayanan yang diterima oleh penerima pelayanan pada UPTD Produksi Perikanan Budidaya.

Tabel 4.1 Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,41
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,48
3	Waktu Penyelesaian	3,28
4	Biaya/Tarif	3,38
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,62
6	Kompetensi Pelaksana	3,52
7	Perilaku Pelaksana	3,45
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,48
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00

UPTD membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 2 (dua) unsur dengan nilai rata-rata terendah, yaitu : unsur waktu penyelesaian dengan NRR 3,28 dan unsur Biaya/Tarif dengan NRR 3,38. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada UPTD Produksi Perikanan Budidaya dituangkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan April Tahun 2025				
			Minggu ke-I	Minggu ke-II	Minggu ke-III	Minggu ke-IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan di UPTD P2B				x	Kepala UPTD P2B
2	Biaya/Tarif	Melakukan				x	Kepala UPTD



		evaluasi terhadap biaya/tarif di UPTD P2B					P2B
--	--	--	--	--	--	--	-----

Bali, 8 April 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA UPTD
I Made Gede Soken, S.Pi., M.Si
Pembina / IV a
NIP. 19700730 199203 1 008



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



LAMPIRAN

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

Berdasarkan Kemenpan No. 14 Tahun 2017
UNIT
PELAYANAN : UPTD P2B
ALAMAT : Jl. CIUNG WANARA NO.2 SANGEH
EMAIL : produksiperikanan11@gmail.com

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	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
6	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
7	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
8	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
9	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
10	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
11	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
12	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
13	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
14	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
15	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
16	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
17	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
18	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
19	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
20	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
21	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
24	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
25	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
26	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
27	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
28	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
29	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
TOTAL	99	101	95	98	105	102	100	101	116	
NRR/ UNSUR	3,41	3,48	3,28	3,38	3,62	3,52	3,45	3,48	4,00	
NRR TTB/ UNSUR	0,38	0,39	0,36	0,38	0,40	0,39	0,38	0,39	0,44	*) 3,51
IKM Unit Pelayanan										**) 87,75



KUESIONER

Alamat *

Teks jawaban panjang

Jam Survey *

☐ 07.30 - 12.00 WITA

☐ 13.00 - 14.00 WITA

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan di UPTD Produksi ^{*}
Perikanan Budidaya, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali dengan jenis pelayanannya?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UPTD ^{*}
Produksi Perikanan Budidaya, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali?

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? ^{*}

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat



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

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

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

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

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

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *



- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Keterangan :

NO	PENILAIAN	RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,41
U2	Prosedur pelayanan	3,48
U3	Kecepatan pelayanan	3,28
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,38
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,62
U6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	3,52
U7	Prilaku petugas pelayanan	3,45
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,48
U9	Maklumat pelayanan	4,00

- 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 kuisoner terisi
- NRR TTB/unsur = NRR per unsur x 0,11



IKM Unit Pelayanan = 87,75 (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



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan IV
(Bulan Oktober s.d Desember Tahun 2024)**



**UPTD PRODUKSI PERIKANAN BUDIDAYA
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI BALI
2025**



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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



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 Produksi Perikanan Budidaya Dinas Kelautan dan Perikanan 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.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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



BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD Produksi Perikanan Budidaya Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali periode Triwulan IV (Bulan Oktober s.d. Desember) Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV (Bulan Oktober s.d. Desember) Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	4,00
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,00
3	Waktu Penyelesaian	4,00
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,96
6	Kompetensi Pelaksana	4,00
7	Perilaku Pelaksana	3,96
8	Kualitas sarana dan prasarana	4,00
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00

UPTD membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 2 (dua) unsur dengan nilai rata-rata terendah, yaitu : unsur Kesesuaian Produk Pelayanan dengan NRR 3,96 dan unsur Perilaku Pelaksana dengan NRR 3,96. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada UPTD Produksi Perikanan Budidaya dituangkan pada tabel sebagai berikut :



Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Januari Tahun 2025				
			Mingg u ke-I	Mingg u ke-II	Mingg u ke-III	Mingg u ke-IV	
1	Perilaku Pelaksana	Meningkatkan kesopanan dan keramahan kepada penerima layanan di UPTD P2B				x	Kepala UPTD P2B
2	Kesesuaian Produk Pelayanan	Meningkatkan kesesuaian produk pelayanan kepada penerima layanan di UPTD P2B				x	Kepala UPTD P2B



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 (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Meningkatkan kesopanan dan keramahan kepada penerima layanan di UPTD P2B	Sudah	Telah dilaksanakan rapat rutin untuk mengevaluasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada UPTD P2B		



2	Meningkatkan kesesuaian produk pelayanan kepada penerima layanan di UPTD P2B	Sudah	Telah dilaksanakan pelayanan dengan lebih responsif sehingga produk pelayanan yang diterima sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan di UPTD P2B		
---	--	-------	---	---	--



BAB IV
KESIMPULAN

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

- 1. UPTD Produksi Perikanan Budidaya telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%) dengan Nilai SKM sebesar 98,5; Mutu Pelayanan A, Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik.
- 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	Meningkatkan kesopanan dan keramahan kepada penerima layanan di UPTD P2B	Telah dilaksanakan rapat rutin untuk mengevaluasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada UPTD P2B	Minggu Ke 4 bulan Januari	Kepala UPTD P2B	Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali
2	Meningkatkan kesesuaian produk pelayanan kepada penerima layanan di UPTD P2B	Telah dilaksanakan pelayanan dengan lebih responsif sehingga produk pelayanan yang diterima sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan di UPTD P2B	Minggu Ke 4 bulan Januari	Kepala UPTD P2B	Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali

Bali, 8 April 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh :

KEPALA UPTD

I Made Gede Soken, S.Pi., M.Si

Pembina / IV a

NIP. 19700730 199203 1 008

