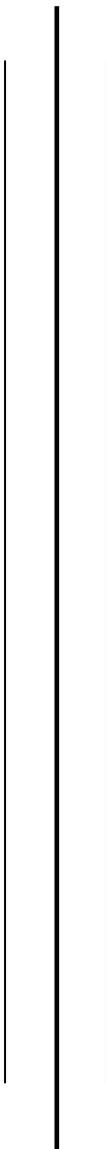


**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW II
PADA UPTD PRODUKSI PERIKANAN BUDIDAYA
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI BALI**



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



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

i



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kehadirat 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 Kedua (Bulan April-Mei-Juni) 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.

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.



DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksanaan SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	8
LAMPIRAN.....	9



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.

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Diketahuinya 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. Diketahuinya 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.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPTD. Produksi Perikanan Budidaya dengan menyebarkan Link Google Form survei kepada seluruh penerima layanan yang berkunjung ke UPTD. Produksi Perikanan Budidaya melalui WhatsApp.

2.2. Metode Pengumpulan Data

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 II pada Bulan April s/d Juni Tahun 2025. Pada Triwulan II 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 30 orang. 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** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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 prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan dan melalui Google Form. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan dengan mengirimkan link google form kepada responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan secara online. Dengan cara ini penerima layanan akan melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Maret 2025	5
2	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD. Produksi Perikanan Budidaya, selanjutnya responden dipilih sejumlah responden dari setiap jenis pelayanan.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki laki	29	93,55
		Perempuan	1	3,23
2	Pendidikan	SD kebawah	1	3,23
		SMP	3	9,68
		SMA	22	70,97
		DI-DIV	0	0,00
		SI	3	9,68
		SII	1	3,23
3	Pekerjaan	PNS	2	6,45
		POLRI	0	0,00
		Swasta	0	0,00
		Wirausaha	28	90,32
		Lainnya	0	0,00
4	Jenis Layanan	Penjualan Benih Ikan	8	25,81
		Penjualan Benih Udang	20	64,52
		Penjualan Ikan/Udang Konsumsi	0	0,00
		Penebaran Umum/Restoking	2	6,45



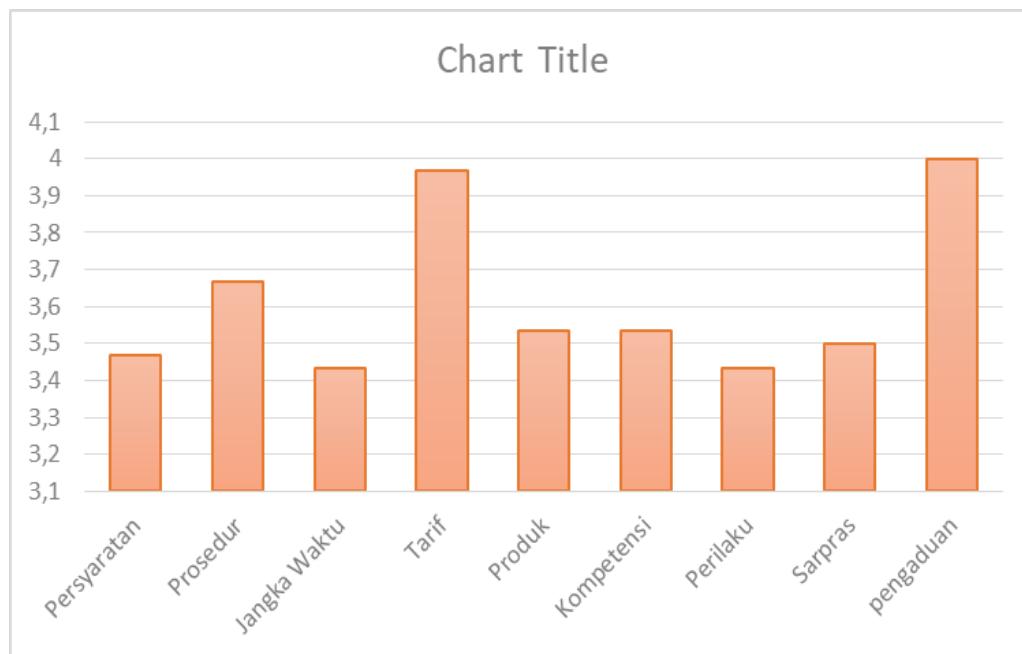
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,46	3,66	3,43	3,96	3,53	3,53	3,43	3,50	4,00
Kategori	B	A	B	A	A	A	B	A	A
IKM Unit Layanan	89,46 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 **Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka Waktu dan Perilaku mendapatkan nilai terendah yaitu 3,43;
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00 , Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,96 dan Prosedur mendapatkan nilai yaitu 3,66.

Berdasarkan hasil nilai yang diperoleh, dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada penerima layanan;
- Perilaku petugas dalam pelayanan terkait dengan Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada penerima layanan

4.2 **Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM yaitu penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan /	Waktu (Juli)				Penanggung Jawab	
			Minggu ke-					
			I	II	III	IV		
1.	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi terhadap waktu penyelesaian				✓	Kepala UPTD Produksi Perikanan Budidaya	
2.	Perilaku	Melakukan evaluasi terhadap perilaku petugas dalam pelayanan				✓	Kepala UPTD Produksi Perikanan Budidaya	



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II mulai bulan April hingga Juni dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Produksi Perikanan Budidaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,46;
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu Penyelesaian dan Unsur Perilaku Dalam Pelayanan;
- Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, Unsur Biaya/Tarif dan Unsur Prosedur Pelayanan.



LAMPIRAN

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

Berdasarkan Kemenpan No. 14 Tahun 2017

UNIT PELAYANAN

: UPTD P2B

ALAMAT

: JI. 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	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	3	3	3	4
6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4
8	3	4	3	4	3	3	3	3	4
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	4	4	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	3	4	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	4	4	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	4	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL	104	110	103	119	106	106	103	105	120
NRR/ UNSUR	3,47	3,67	3,43	3,97	3,53	3,53	3,43	3,50	4,00
NRR TTB/ UNSUR	0,38	0,40	0,38	0,44	0,39	0,39	0,38	0,39	0,44
IKM Unit Pelayanan									**) 89,46
									*) 3,58



KUESIONER

Alamat ^{*}

Teks jawaban panjang

Jam Survey ^{*}

- 07.30 - 12.00 WITA
- 13.00 - 14.00 WITA

Jenis Kelamin ^{*}

- Laki-laki
- Perempuan



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

10



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	3,47
U2	Prosedur pelayanan	3,67
U3	Kecepatan pelayanan	3,43
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,97
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,53
U6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	3,53
U7	Prilaku petugas pelayanan	3,43
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,50
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 kuisioner 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

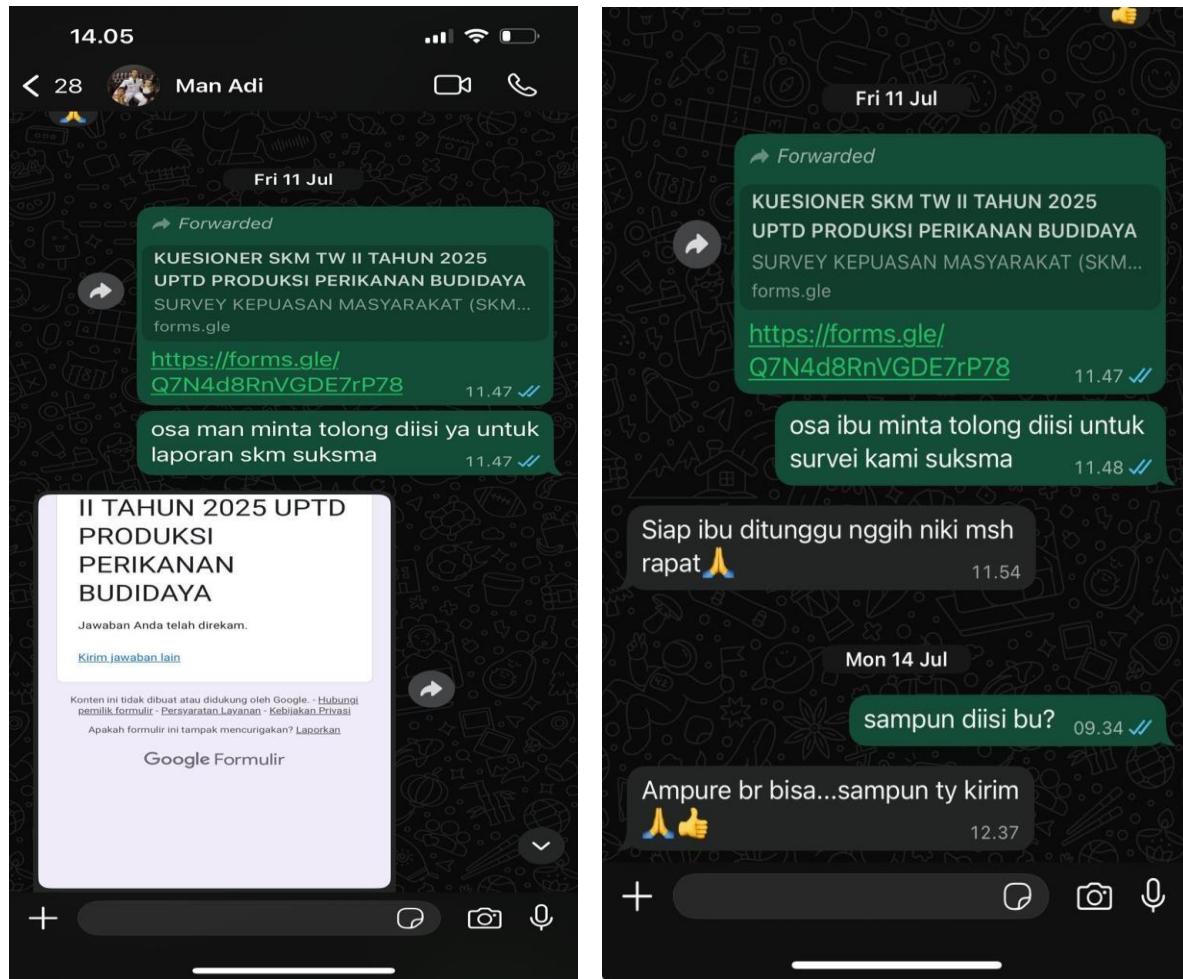
B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99



Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I (Bulan Januari s.d Maret Tahun 2025)



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



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

1



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.



BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD Produksi Perikanan Budidaya Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali periode Triwulan I (Bulan Januari s.d. Maret) Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I (Bulan Januari s.d. Maret) Tahun 2025

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 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

	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				✓	Kepala UPTD P2B	
2	Biaya/Tarif	Melakukan evaluasi terhadap biaya/tarif di UPTD P2B				✓	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 efektivitas waktu pelayanan kepada penerima layanan di UPTD P2B	Sudah	Telah dilaksanakan rapat rutin untuk mengevaluasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada UPTD P2B untuk meningkatkan efektivitas waktu pelayanan		



No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Meningkatkan kesesuaian biaya/tarif kepada penerima layanan di UPTD P2B	Sudah	Telah dilaksanakan pelayanan tanpa ada pungli dan harga produk disesuaikan dengan peraturan yang berlaku kepada 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 87,75; Mutu Pelayanan B, Kinerja Unit Pelayanan 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 efektivitas waktu pelayanan kepada penerima layanan di UPTD P2B	Telah dilaksanakan rapat rutin untuk mengevaluasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada UPTD P2B untuk meningkatkan efektivitas waktu pelayanan	Minggu Ke 4 bulan April	Kepala UPTD P2B	Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali
2	Meningkatkan kesesuaian biaya/tarif kepada penerima layanan di UPTD P2B	Telah dilaksanakan pelayanan tanpa ada pungli dan harga produk disesuaikan dengan peraturan yang berlaku kepada pengguna layanan di UPTD P2B	Minggu Ke 4 bulan April	Kepala UPTD P2B	Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali

Bali, 28 Juli 2025

