



ប្រជាជាតិក្រុមប្រជាធិបតេយ្យ
PEMERINTAH PROVINSI BALI
ជាណាពិស់ធនបាគរនិងបិទ្ទេសកៈ

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN

ឧបាទាងការប្រព័ន្ធឌាក់ប្រព័ន្ធបាយកដ្ឋាន - គ្រប់ប្រជាធិបតេយ្យ (ល្អូណា) ១៧៣៧៣

JALAN KAPTEN TANTULAR NOMOR 10 DENPASAR-BALI TELEPON (0361), 262836
Laman : uptdppmhp.baliprov.go.id, Pos-el : ippmhppprovbali@yahoo.co.id

Bali, 1 Oktober 2025

Yth. Kepala Biro Organisasi Setda
Provinsi Bali
di -
Tempat

SURAT PENGANTAR
Nomor : B.26.000.8.3.2/734/PPMHP/DISKELKAN

No	Naskah Dinas/Barang Yang Dikirimkan	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 III 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 (V/a)
NIP. 19731114 199903 2 008



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III 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**



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



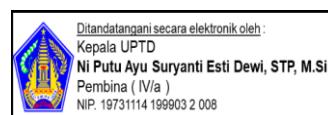
KATA PENGANTAR

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 III 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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigij.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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	17
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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.

iii



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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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;



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



BANGGA
BERINVESTASI
DI INDONESIA



BANGGA
BERINVESTASI
DI INDONESIA

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. Diketahuinya 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. Diketahuinya tingkat kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh UPTD. PPMHP secara periodik;
4. Diketahuinya 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.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



BAB II

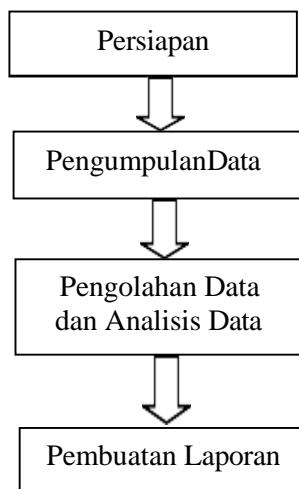
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 III dilaksanakan selama 3 bulan secara virtual (*online*) yaitu Bulan Juli sampai dengan Bulan September 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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



Kuisisioner diberikan kepada pengguna layanan yang pelaksanaannya mulai bulan Juli sampai dengan bulan September 2025. Metode pengumpulan data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner yang terdiri dari 9 pertanyaan yang mewakili masing-masing unsur pelayanan. Pengisian kuisioner dilakukan dengan cara memberikan kuisioner melalui Link kepada perusahaan/perorangan yang menerima layanan dari UPTD. PPMHP. Selanjutnya kuisioner 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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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 kuisioner 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:

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

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

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

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:



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigij.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



Tabel 2. Pelaksanaan SKM

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

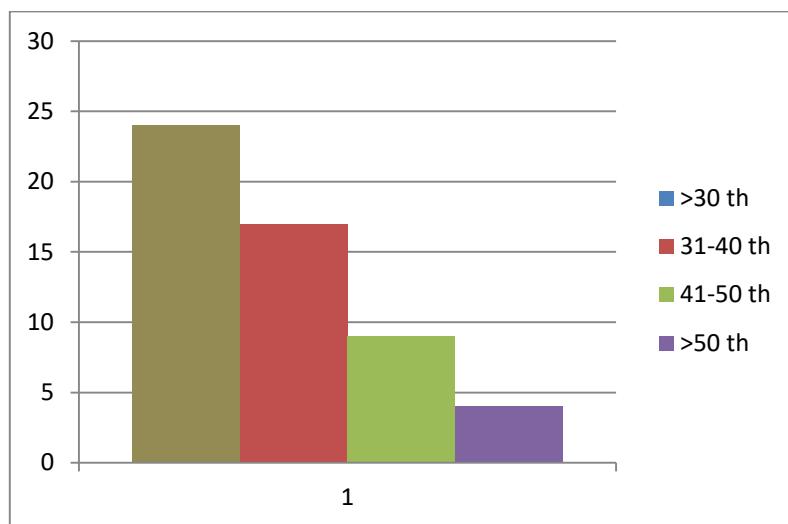
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	UMUR	>30 TAHUN	24	44%
		31 – 40 TAHUN	17	32%
		41 – 50 TAHUN	9	17%
		>50 TAHUN	4	7%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	22	41%
		PEREMPUAN	32	59%
3	PEKERJAAN	QUALITY CONTROL	10	19%
		KARYAWAN SWASTA	34	63%
		QUALITY ASSURANCE	5	9%
		PNS	2	4%
		LAINNYA	3	5%

Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar 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

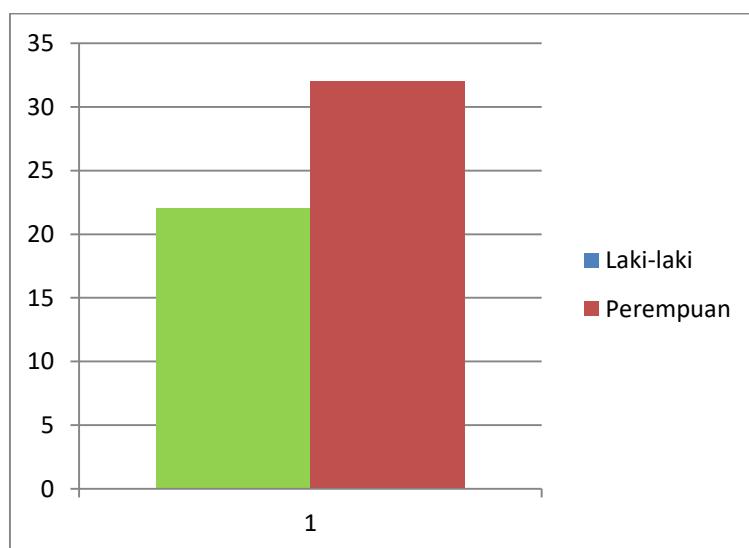
Gambar 2. Responden berdasarkan Umur



Identitas responden berdasarkan dari hasil survei yang dilakukan melalui kuisioner online dibagi menjadi empat (4) kategori yaitu: umur >30 tahun sebanyak 24 orang; umur 31-40 tahun sebanyak 17 orang; umur 41-50 tahun sebanyak 9 orang dan umur lebih dari atau >50 tahun sebanyak 4 orang.

b. Identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 3. Responden berdasarkan Jenis Kelamin



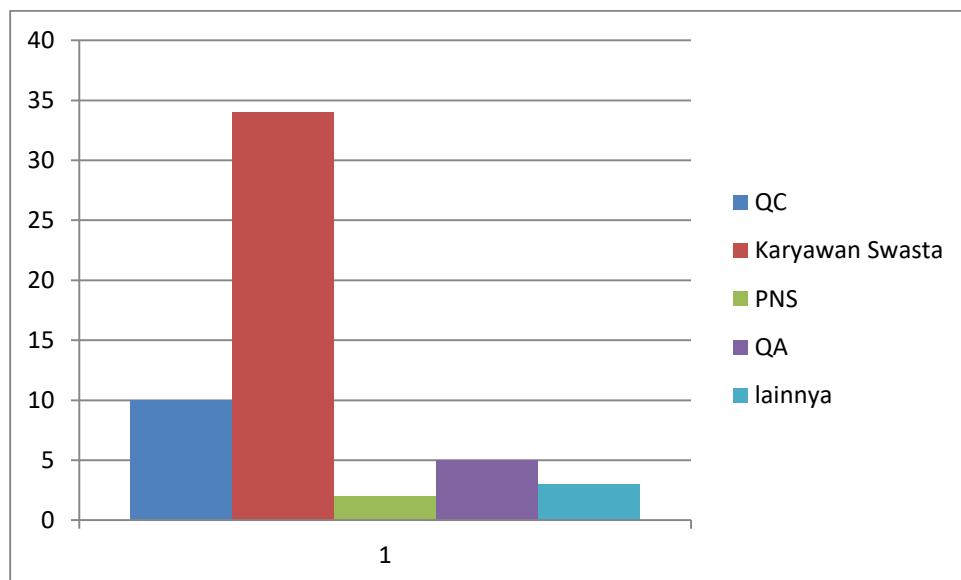
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



Identitas responden berdasarkan jenis kelamin yang didapat melalui survei kepuasan masyarakat secara online ini dibedakan menjadi dua (2) jenis yaitu: laki-laki sebanyak 22 orang responden dan perempuan sebanyak 32 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 10 orang, Karyawan Swasta sebanyak 34 orang, Quality Assurance (QA) sebanyak 5 orang, PNS sebanyak 2 orang serta lainnya sebanyak 3 orang.

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

Kuisisioner yang disebarluaskan 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 kuisioner 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
IKM per unsur	3,81	3,78	3,80	3,59	3,83	3,81	3,87	3,85	3,81
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,81 (A atau Sangat Baik)								

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 III

Tahun Anggaran 2025

Nilai Survei (NI)	:	3,79
Nilai SKM setelah dikonversi	:	94,81
Kategori Mutu Pelayanan	:	A (Sangat Baik)

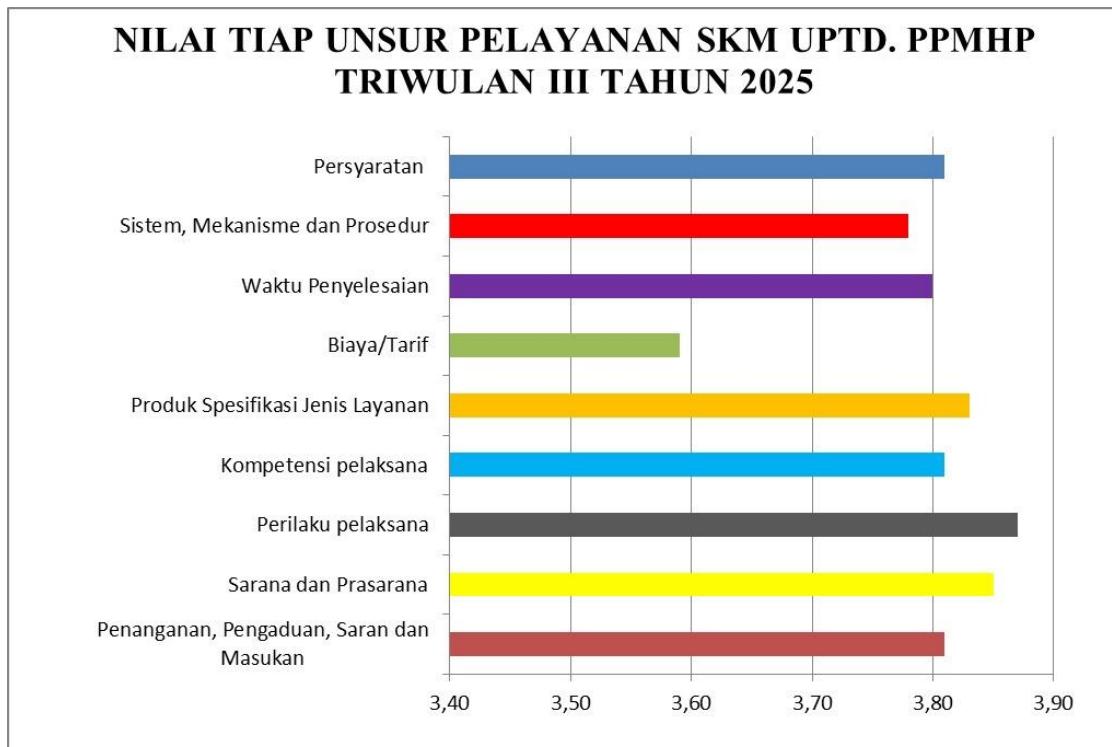
Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali Triwulan III Tahun Anggaran 2025 sebesar 94,81. Nilai tersebut termasuk kategori **Sangat Baik**. Berikut merupakan grafik masing-masing unsur pelayanan.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



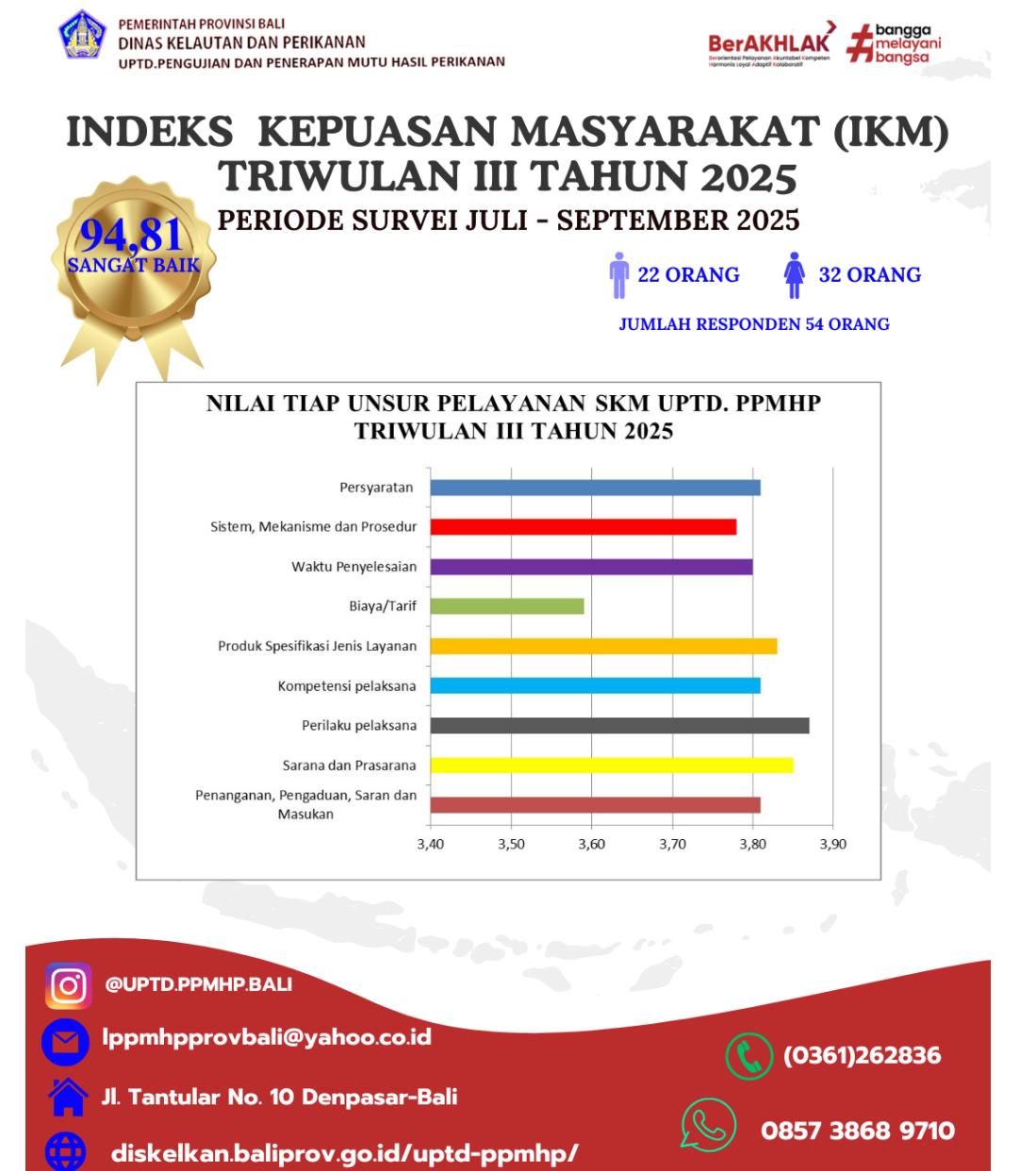
Grafik 1. Nilai Tiap Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat
UPTD. PPMHP Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bali Triwulan II Tahun 2025



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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 III Tahun Anggaran 2025 sebesar 94,81 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 3,59 termasuk kategori sangat puas.
 2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai 3,78 termasuk kategori sangat puas
 3. Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 3,80 termasuk kategori sangat puas.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 1. Unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,87 termasuk kategori sangat puas.
 2. Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,85 termasuk kategori sangat puas.
 3. Unsur Produk, Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 3,83 termasuk kategori sangat puas.
- c. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui kuisioner 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. Meningkatkan iklan/promosi ke khalayak umum.
 4. Semoga harga pengujian bisa ditekan, mahal semua biaya uji disemua lab baik pemerintah maupun swasta.
 5. Saran kalau bisa waktu penggerjaan pengujian sampel lebih di percepat lagi terimakasih.
- 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 pengenaan tarif retribusi kepada Pengguna Layanan.
 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dalam hal ini Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada UPTD PPMHP kepada pengguna layanan saat ini terus dilaksanakan *maintenance* pada aplikasi SIMPELKAN. Apabila terjadi beberapa *trouble* pada saat penggunaan aplikasi SIMPELKAN, hal itu disebabkan karena adanya proses *maintenance* sehingga untuk akses ke aplikasi SIMPELKAN memerlukan waktu untuk me-refresh kembali pada Aplikasi SIMPELKAN.
 3. Waktu Penyelesaian, mengacu pada waktu pelayanan yang diberikan oleh UPTD. PPMHP dan diterima oleh pengguna jasa sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh UPTD. PPMHP, untuk beberapa parameter pengujian masih terus diupayakan untuk mempercepat proses penyelesaian 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) 3,59. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada UPTD. PPMHP Provinsi Bali dituangkan pada tabel sebagai berikut:

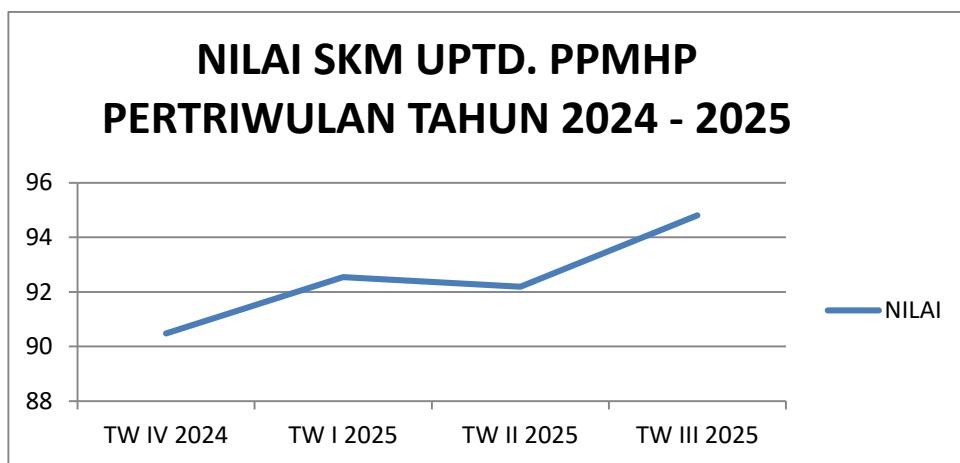
Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab	
			Bulan Oktober 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 IV tahun 2024 menuju Triwulan I tahun 2025. Namun mengalami penurunan dari Triwulan I menuju Triwulan II tahun 2025. Kemudian mengalami peningkatan kembali di Triwulan II menuju Triwulan III pada tahun 2025.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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 III tahun 2025 yaitu 94,81 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.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



LAMPIRAN

1. Kuisioner



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**

uptdppmhpbal@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**



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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? *

1 2 3 4

Tidak sesuai Sangat sesuai

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

1 2 3 4

Tidak mudah Sangat mudah

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

1 2 3 4

Tidak cepat Sangat cepat



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.

23



2. Hasil Pengolahan Data

IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT) PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN III 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	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3
6	4	3	4	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	3	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	4	4	4	2	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	3	2	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	2	3	3	4	4	4
26	3	3	4	4	4	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).

Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



28	3	3	3	2	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	3	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	4	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL	206	204	205	194	207	206	209	208	206
NRR/ UNSUR	3,81	3,78	3,80	3,59	3,83	3,81	3,87	3,85	3,81
NRR TTB/ UNSUR	0,42	0,42	0,42	0,40	0,43	0,42	0,43	0,43	0,42
IKM Unit Pelayanan									**) 94,81
									*) 3,79



Keterangan :

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

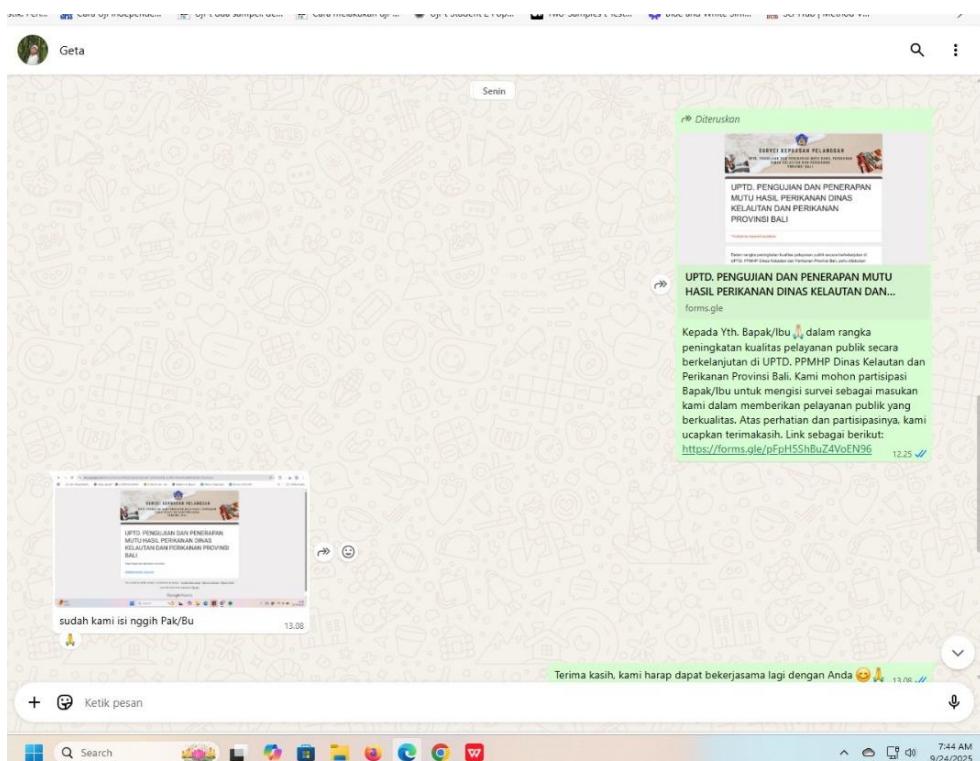
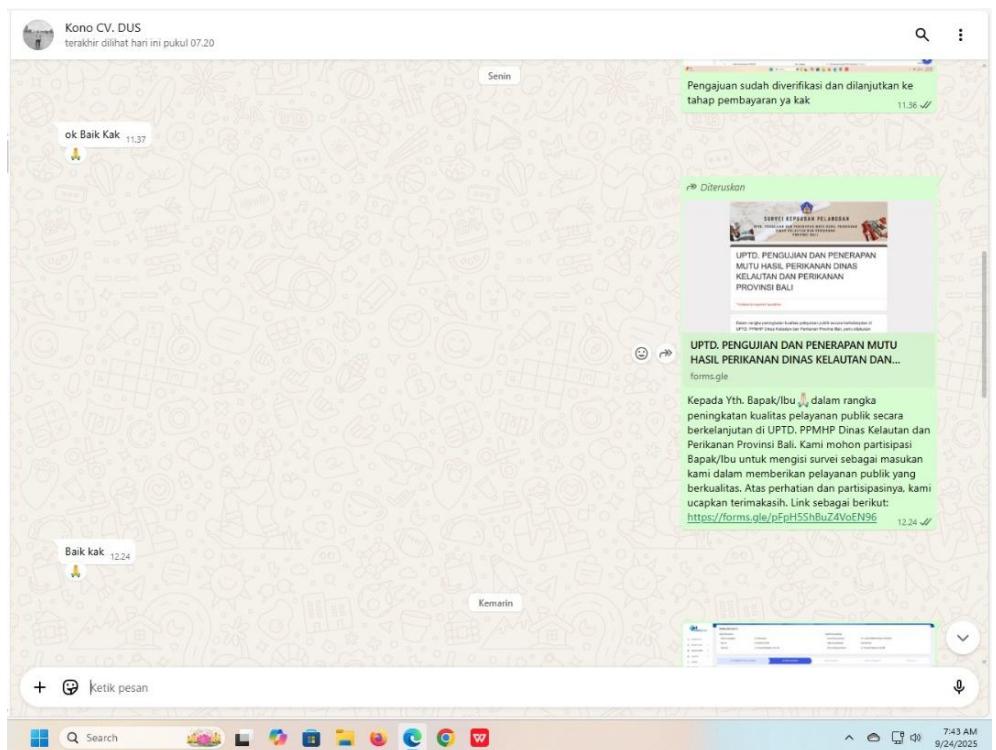
IKM Unit Pelayanan = 94,81 (Sangat Baik)**Mutu****Pelayanan :**

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	3,81
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,78
U3	Waktu Penyelesaian	3,80
U4	Biaya/Tarif	3,59
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,83
U6	Kompetensi pelaksana	3,81
U7	Perilaku Pelaksana	3,87
U8	Sarana dan Prasarana	3,85
U9	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan	3,81
TOTAL		34,17



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.

Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan II Tahun 2025**



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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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 II 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 II Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,72	Sangat Puas (A)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,72	Sangat Puas (A)
3	Waktu Penyelesaian	3,61	Sangat Puas (A)
4	Biaya/Tarif	3,52	Puas (B)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,70	Sangat Puas (A)
6	Kompetensi Pelaksana	3,69	Sangat Puas (A)
7	Perilaku Pelaksana	3,80	Sangat Puas (A)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,72	Sangat Puas (A)
9	Sarana dan Prasarana	3,74	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 April 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	



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdig.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



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	<p>Pembuatan dan publikasi informasi terkait penarikan tarif</p> <p>Retibusi melalui:</p> <p>Website :</p> <p>https://diskelkan.baliprov.go.id</p>	<p>Sosialisasi melalui Website</p> 	-



BAB I

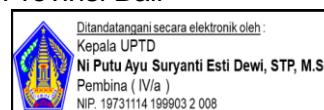
KESIMPULAN

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 : https://diskelkan.baliprov.go.id	April 2025	Kepala UPTD. PPMHP	<ul style="list-style-type: none">• Inspektorat Daerah Provinsi Bali• Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Bali• Biro Hukum Setda Provinsi Bali• Biro Organisasi Setda Provinsi Bali• Universitas Warmadewa• Dinas Perikanan Kabupaten/Kota di Bali• UPI

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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigij.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.

