



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tahun 2025

**Dinas Kelautan dan Perikanan
Kabupaten Bantul**

☎ (0274) 367508 ext 845

🌐 dkp.bantulkab.go.id

✉ dkp@bantulkab.go.id

DAFTAR ISI

Halaman Judul 1

DAFTAR ISI 2

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

 1.3 Maksud dan Tujuan..... 2

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SKM 3

 2.1 Pelaksana 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 6

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 6

 1.1 Jumlah Responden SKM 6

 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7

BAB IV..... 9

ANALISIS HASIL SKM 9

 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 9

 4.2 Rencana Tindak Lanjut 9

 4.3 Tren Nilai SKM 10

BAB V 12

KESIMPULAN 12

LAMPIRAN..... 1

 1. Kuesioner 1

 2. Hasil Olah Data SKM..... 2

 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan dari berbagai bidang yang telah diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul yaitu :

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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember 2025	237
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul dalam kurun waktu 1 Semester adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan 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 331 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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 342 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENT ASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	389	55,56 %
		PEREMPUAN	314	44,44 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	20	2.84%
		SLTA	276	39.26%
		DIII	126	17.92%
		SI	266	37.84%
		S2	15	2.13%
3	PEKERJAAN	PNS	119	16.93%
		TNI	7	1%
		POLRI	3	0.43%
		WIRASWASTA	192	27.31%
		BURUH HARIAN LEPAS	88	12.52%
		PELAJAR/MAHASISWA	87	12.38%
		IRT	48	6.83%
		PETANI	23	3.27%
		GURU	56	7.97%
		KARYAWAN SWASTA	38	5.41%
		Lainnya	42	5,97%
4	UMUR	TIDAK MENGISI	0	0,00%
		<25 TAHUN	85	12,09%
		25-35 TAHUN	207	29,45%
		36-45 TAHUN	241	34,28%
		>45 TAHUN	170	24,18%

No	JENIS LAYANAN	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	LAYANAN UMUM	583	82,93%
2.	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	LAYANAN INFORMASI /KONSULTASI	31	4,41%
3.	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	LAYANAN PENYEDIAAN BIBIT DAN BENIH IKAN	63	8,96%
4.	DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	LAYANAN REKOMENDASI SUBSIDI BBM	26	3,70%

1.2 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	3,72	3,71	3,69	3,98	3,84	3,77	3,86	3,85	3,82
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,11 (A atau 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. “Waktu Pelayanan” mendapatkan nilai terendah yaitu 3,69 . Selanjutnya “prosedur layanan” yang mendapatkan nilai 3,71 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga “Kesesuaian Persyaratan Pelayanan” dengan nilai 3,72 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu “Biaya/tarif” mendapatkan nilai tertinggi 3,98 dari unsur layanan, dan unsur “Perilaku Petugas” mendapat nilai 3,86 serta “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Waktu pelayanan perlu dipercepat.
- Prosedur pelayanan ditempel atau dishare agar diketahui oleh pengguna layanan
- Persyaratan layanan perlu dibuat secara jelas dan mudah terbaca oleh pengguna layanan, terutama untuk pelayanan rekomendasi subsidi BBM bagi nelayan.
- Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan, khususnya untuk rekomendasi subsidi BBM, masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh mekanisme pelayanan yang selama ini dilakukan secara tidak langsung, yaitu melalui penitipan dokumen kepada petugas yang sedang berkunjung di TPI untuk kemudian dibawa ke Dinas guna memperoleh cap dan tanda tangan. Proses ini berpotensi memakan waktu yang cukup lama.
- Hingga saat ini, petugas layanan belum memperoleh pelatihan khusus mengenai service excellent. Selain itu, belum terdapat mekanisme pemberian penghargaan bagi petugas yang menunjukkan kinerja atau prestasi tertentu.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka 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.

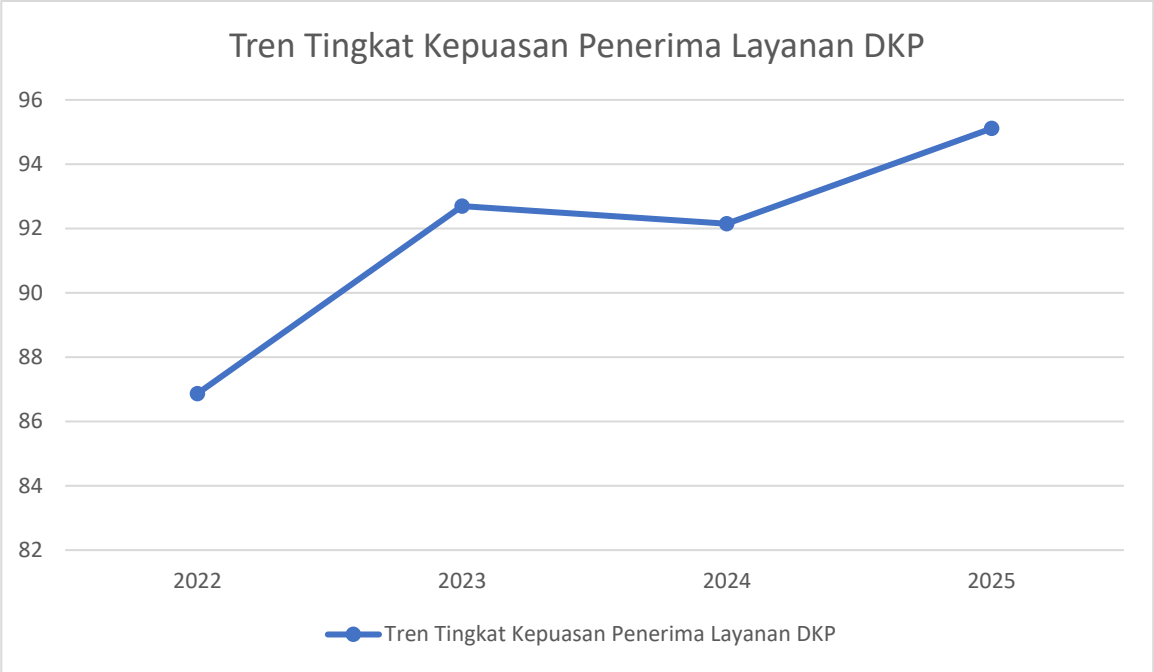
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada Triwulan III. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan layanan	Sosialisasi Standar Pelayanan dengan cara membuat persyaratan layanan yang jelas dan mudah dibaca oleh pengguna layanan	√	√			Sekretaris
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Sekretaris
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Sekretaris
3	Waktu pelayanan	Menugaskan petugas khusus untuk pelayanan rekomendasi subsidi BBM bagi nelayan.	√				Bidang PTB

4.3 Tren Nilai SKM

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 Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul yang berdiri di Januari 2022 berdasarkan Peraturan Bupati Bantul nomor 103 Tahun 2021, trend nilai IKM Tahun 2022 dengan nilai 86,87 dibandingkan tahun 2023 nilai IKM meningkat cukup signifikan menjadi 92,70, pada tahun 2024 ada kecenderungan sedikit menurun dengan nilai IKM 92,15. Dan pada tahun 2025, IKM naik cukup signifikan dengan nilai IKM 95,11.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,11. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu 'waktu layanan' dengan nilai 3,69, 'prosedur layanan' dengan nilai 3,71, serta 'persyaratan pelayanan' dengan nilai 3,72. Meski begitu, nilai unsur layanan ini telah menunjukkan peningkatan dari periode semester 1 tahun 2025.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98. dari unsur layanan Perilaku Petugas mendapat nilai 3,86 dan kesesuaian produk layanan mendapat 3,85.

Bantul, 15 Januari 2026

KEPALA

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL



[Handwritten signature]
ISTRIYANI

2. Hasil Olah Data SKM

- a. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari semua layanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
NRR /Unsur	3,72	3,71	3,69	3,98	3,84	3,77	3,86	3,85	3,82	
NRR Trtmbng /Unsur	0,413	0,412	0,41	0,442	0,427	0,419	0,429	0,428	0,4244	3,804
IKM Unit Pelayanan										95,11

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93	A
2	Prosedur	92,75	A
3	Waktu Penyelesaian	92,25	A
4	Biaya/Tarif	99,5	A
5	Produk layanan	96	A
6	Kompetensi Pelaksana	94,25	A
7	Perilaku Pelaksana	96,5	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,25	A
9	Sarana dan Prasarana	95,5	A

IKM Semua Layanan : 95,11

Keterangan :

U1 s.d. U9	: Unsur-Unsur pelayanan
NRR	: Nilai rata-rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	: Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	: Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi
	Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	: NRR per unsur x 0,11

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

b. Rekapitulasi Layanan Informasi/Konsultasi

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
NRR / Unsur	3,61	3,43	3,48	4,00	3,83	3,61	3,83	3,87	3,39	
NRR Tertimbang /Unsur	0,406	0,377	0,387	0,441	0,43	0,412	0,419	0,423	0,387	3,6811
IKM Unit pelayanan										92,03

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91,25	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,75	B
3	Waktu Penyelesaian	87	B
4	Biaya/Tarif	99,25	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96,75	A
6	Kompetensi Pelaksana	92,75	A
7	Perilaku Pelaksana	94,25	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,25	A
9	Sarana dan Prasarana	87	B

IKM Layanan Informasi/Konsultasi: 92,03**c. Rekapitulasi Layanan Penyediaan Balai Benih Ikan**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
NRR /Unsur	3,46	3,37	3,38	3,97	3,59	3,41	3,54	3,49	3,41	
NRR Trtmbng /Unsur	0,384	0,374	0,376	0,441	0,399	0,379	0,393	0,388	0,379	3,513

IKM Unit pelayanan	87,83
--------------------	-------

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86,5	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,25	B
3	Waktu Penyelesaian	84,5	B
4	Biaya/Tarif	99,25	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,75	A
6	Kompetensi Pelaksana	85,25	B
7	Perilaku Pelaksana	88,5	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,25	B
9	Sarana dan Prasarana	85,25	B

IKM Layanan Penyediaan Balai Benih Ikan : 87,83

d. Rekapitulasi Layanan Umum

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR /Unsur	3,78	3,78	3,75	3,98	3,87	3,82	3,91	3,89	3,88	Total
NRR Trtmbng /Unsur	0,42	0,42	0,417	0,442	0,43	0,424	0,434	0,432	0,431	3,851
IKM Unit pelayanan										96,28

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94,5	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,5	A
3	Waktu Penyelesaian	93,75	A
4	Biaya/Tarif	99,5	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	96,75	A
6	Kompetensi Pelaksana	95,5	A
7	Perilaku Pelaksana	97,75	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,25	A
9	Sarana dan Prasarana	97	A

IKM Layanan Umum : 96,28

e. Rekapitulasi Layanan Rekomendasi Subsidi BBM

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
NRR /Unsur	3,23	3,38	3,35	4,00	3,62	3,62	3,77	3,77	3,81	
NRR Trtmbng /Unsur	0,36	0,38	0,37	0,44	0,40	0,40	0,42	0,42	0,42	3,617
IKM Unit pelayanan										90,42

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	80,75	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,5	B
3	Waktu Penyelesaian	83,75	B
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,5	A
6	Kompetensi Pelaksana	90,5	A
7	Perilaku Pelaksana	94,25	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,25	A
9	Sarana dan Prasarana	95,25	A

IKM Layanan Rekomendasi Subsidi BBM : 90,42

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Semester I Tahun 2025**



**DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN BANTUL
2025**

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kelautan dan Perikanan kabupaten Bantul 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 Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul periode 2025 menunjukkan angka yang sangat baik pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88,5	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87	B
3	Waktu Penyelesaian	86	B
4	Biaya/Tarif	99,25	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93	A
6	Kompetensi Pelaksana	89,25	A
7	Perilaku Pelaksana	94,25	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,75	A
9	Sarana dan Prasarana	91,75	A

Berdasarkan data tersebut, hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 menunjukkan bahwa mutu pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik. Namun demikian, tiga unsur dengan nilai relatif terendah, yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, serta waktu penyelesaian, mengindikasikan masih adanya tantangan pada aspek kejelasan administrasi dan efektivitas proses pelayanan. Sejalan dengan surat dari BPKPAD Kabupaten Bantul terkait penyelesaian piutang daerah, DKP memandang bahwa pelaksanaan Verifikasi Piutang Dana Bergulir menjadi langkah strategis untuk menata ulang data, memperjelas prosedur, dan mengurangi hambatan waktu layanan. Upaya ini diharapkan tidak hanya mendukung penyelesaian piutang

daerah, tetapi juga membantu mengurai permasalahan yang dihadapi Kelompok Budidaya Ikan secara lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 (Persyaratan)	1.1. Inventarisasi dan Verifikasi Dokumen Piutang Dana Bergulir Kelompok Budidaya Ikan				√	Sekretaris
		1.2. Penyusunan Daftar Persyaratan Penyelesaian Piutang Dana Bergulir			√		
2	Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)	2.1 Penyusunan Alur Penyelesaian Piutang Dana Bergulir				√	Sekretaris
		2.2 Koordinasi Internal dan Sinkronisasi Data Piutang dengan BPKPAD			√		
3	Unsur 3 (Waktu Penyelesaian)	3.1 Pelaksanaan Verifikasi Lapangan Piutang Dana Bergulir			√	√	sekretaris
		3.2 Monitoring dan Evaluasi Penyelesaian Layanan Verifikasi Piutang Dana Bergulir				√	

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	1.1. Inventarisasi dan Verifikasi Dokumen Piutang Dana Bergulir Kelompok Budidaya Ikan	Sudah	Kegiatan untuk menghimpun dan memverifikasi kelengkapan serta keabsahan dokumen piutang dana bergulir sebagai dasar penataan data piutang.	Bukti terlampir bit.ly/PiutangDKP2025	
	1.2. Penyusunan Daftar Persyaratan Penyelesaian Piutang Dana Bergulir	Sudah	Kegiatan penyusunan persyaratan penyelesaian piutang dana bergulir yang jelas dan terstandar berdasarkan hasil verifikasi dokumen.	Bukti terlampir bit.ly/PiutangDKP2025	
2	2.1 Penyusunan Alur Penyelesaian Piutang Dana Bergulir	Sudah	Kegiatan penyusunan alur penyelesaian piutang dana bergulir yang sistematis guna memperjelas mekanisme dan tahapan pelayanan.	Bukti terlampir bit.ly/PiutangDKP2025	
	2.2 Koordinasi Internal dan Sinkronisasi Data Piutang dengan BPKPAD	Sudah	Kegiatan koordinasi dan sinkronisasi data piutang dana bergulir dengan BPKPAD untuk menjamin kesesuaian dan akurasi data piutang daerah.	Bukti terlampir bit.ly/PiutangDKP2025	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	3.1 Pelaksanaan Verifikasi Lapangan Piutang Dana Bergulir	Sudah	Kegiatan verifikasi lapangan untuk memastikan kondisi faktual piutang dana bergulir pada Kelompok Budidaya Ikan sebagai dasar tindak lanjut.	Bukti terlampir bit.ly/PiutangDKP2025	
	3.2 Monitoring dan Evaluasi Penyelesaian Layanan Verifikasi Piutang Dana Bergulir	Sudah	Kegiatan pemantauan dan evaluasi layanan verifikasi piutang dana bergulir guna meningkatkan ketepatan waktu dan kualitas pelayanan.	Bukti terlampir bit.ly/PiutangDKP2025	

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025, mutu pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik, namun masih terdapat unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan, khususnya pada aspek persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, serta waktu penyelesaian layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama pelayanan tidak hanya terletak pada sikap dan kompetensi pelaksana, melainkan pada kejelasan administrasi, keteraturan proses, dan ketepatan waktu penyelesaian layanan.

Sehubungan dengan surat dari BPKPAD Kabupaten Bantul mengenai penyelesaian piutang daerah, Dinas Kelautan dan Perikanan memandang bahwa Verifikasi Piutang Dana Bergulir merupakan langkah strategis dan relevan sebagai tindak lanjut hasil SKM. Verifikasi piutang menjadi instrumen penting untuk menata ulang data, memperjelas persyaratan, serta menyusun alur penyelesaian piutang yang lebih sistematis dan terukur, sehingga mendukung perbaikan kualitas pelayanan kepada Kelompok Budidaya Ikan.

Melalui pelaksanaan inventarisasi dokumen, verifikasi lapangan, penyusunan alur penyelesaian, serta koordinasi dan sinkronisasi data dengan BPKPAD, diharapkan proses penyelesaian piutang dana bergulir dapat berjalan lebih tertib, akuntabel, dan tepat waktu. Upaya tersebut sekaligus diharapkan mampu membantu mengurai permasalahan yang dihadapi Kelompok Budidaya Ikan serta mendukung penyelesaian piutang daerah secara berkelanjutan, sejalan dengan peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan.

Bantul, 31 Desember 2025

KEPALA

