



# Laporan Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

**DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN  
PROVINSI SULAWESI TENGAH**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat serta hidayahNya sehingga kami Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah mampu menyelesaikan laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester Tahun 2023.

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini kami lakukan dengan maksud untuk menindaklanjuti Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah pada Tahun 2022 yang diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai Baik . Namun dari hasil tersebut, terdapat beberapa keluhan pengguna terhadap pelayanan yang perlu untuk ditindak lanjuti.

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada rekan rekan Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah yang telah bekerja keras menyelesaikan tugasnya dalam pelaksanaan survey dan menyusun Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023, demi terwujudnya visi dan misi Dinas Kelautan dan Perikanan. Terima kasih juga kepada seluruh Keluarga Besar Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah yang telah mendukung terlaksananya Tindak Lanjut atas survey kepuasan masyarakat untuk mewujudkan Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah .

Kami sadar bahwa penyusunan Laporan Tindak Lajut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan, kritik serta saran dari seluruh aspek yang ada di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah demi kesempurnaan dari laporan ini. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

Palu, Agustus 2023

Ketua Tim Survei

AFIYAH, S.Pi

NIP. 197709142009012005

## DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Lampiran	iv
Bab I. Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Sasaran	1
D. Manfaat	2
E. Tujuan	2
Bab II. Prosedur Pengukuran Survey	3
A. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	3
B. Pengolahan Data	3
Bab III. Hasil Survey	5
Bab IV. Tindak Lanjut Hasil Survey	6
A. Gambaran Umum	6
Bab V. Kesimpulan dan Saran	7
1. Kesimpulan	7
2. Saran	7
Lampiran	8

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat	4
2. Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah	5

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah melakukan Tindak Lanjut atas keinginan Pelanggan untuk mewujudkan Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

### **B. DASAR HUKUM**

Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu :  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 ;

### **C. SASARAN**

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat memiliki beberapa sasaran yaitu :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat;

2. Melakukan Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **D. MANFAAT**

Tersedianya data Survey Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui gambaran kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut hal perlu dilakukan;
4. Mengetahui Survey Kepuasan Pencari informasi secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan ;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit Pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.

#### **E. TUJUAN**

1. Mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Publik Di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah;
2. Melakukan Tindak lanjut atas hasil survey kepuasan Pelanggan

## BAB II

### PROSEDUR PENGUKURAN SURVEY

#### A. LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada periode Januari sd Juli 2023 dilakukan dengan menyebarkan kuisioner yang merupakan alat bantu pengumpulan data. Penyebaran kuisioner dilakukan dengan cara membagikan secara langsung kepada masyarakat/responden yang datang langsung ke Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah. Data dikumpulkan dengan selang waktu Januari s.d Juli Tahun 2023 dan dianalisa pada awal bulan Agustus Tahun 2023 untuk ditindak lanjuti sesuai dengan keinginan Pelanggan.

#### B. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data IKM dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 16 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \text{Jumlah bobot/Jumlah Unsur} \\ &= 1/16 = 0,0625 \end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IKM Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dar nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Tabel 1. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) :

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKP</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.00	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88.30	B	Baik
4	88.31 – 100	A	Sangat Baik

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah. Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah.



### BAB III HASIL SURVEY

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan kategori yang **baik**, yaitu dengan nilai konversi **SKM 80,598**.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan Pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Persyaratan	3.720
2	Petugas Pelayanan	3.330
3	Kemudahan Prosedur	3.630
4	Waktun Pelayanan	3.440
5	Suasana Ruang Pelayanan	3.650
6	Biaya/Tarif	3.420
7	Penanganan Pengaduan	3.620
8	Kesesuaian Pelayanan	3.460
9	Tanggung Jawab	3.510
10	Kompetensi pelaksana	3.510
11	Keakuratan Data	3.500
12	Perilaku Petugas	3.440
13	Sarana dan Prasarana	3510
14	Keamanan Lingkungan	3.530
15	Alur Prosedur	3.460
16	Kedisiplinan dan Kesopanan	3.570

## **BAB IV**

### **TINDAK LANJUT HASIL SURVEY**

#### **A. Gambaran Umum**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2023 diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai baik. Namun dari hasil tersebut terdapat beberapa keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan. Berikut adalah daftar keluhan atau ketidakpuasan masyarakat tersebut. Adapun komentar, saran, apresiasi, keluhan atau ketidakpuasan masyarakat yang didapat dari pengisian kuisioner adalah sebagai berikut:

1. Petugas Pelayanan;
2. Biaya/Tarif;

Adapun tindak lanjut yang dilakukan oleh Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

1. Untuk Petugas Pelayanan, kami Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah akan lebih memperhatikan penggunaan Bahasa Indonesia yg Baik dan Benar serta Tepat pada saat Pelayanan.
2. Untuk Biaya/Tarif dalam Pelayanan yang ada di Dinas Kelautan dan Perikanan menurut kami Tim Survey sudah sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah diatur.
3. Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah telah menyiapkan sarana pengaduan tidak hanya melalui Telepon namun juga melalui website, media social Instagram, dan juga bisa langsung melalui <https://www.lapor.go.id/>.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan data tindak lanjut survei Kepuasan Masyarakat pada Tim Survey Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kelautan dan Perikanan Periode Januari – Juli Tahun 2023 menunjukkan kategori **Baik** yaitu dengan nilai konversi IKM sebesar **87.969**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa : Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah:
  - U1 : Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya

#### **2. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Semester akhir tahun 2021 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
  - a. U2 : Penggunaan Bahasa Indonesia dengan Baik dan Benar harus diperhatikan
  - b. U6 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (Khusus UPT)
2. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas kepribadian petugas pelayanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan tidak hanya diperuntukkan sebatas peningkatan kemampuan dalam melakukan pemrosesan berkas permohonan, mengingat masih adanya unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah berkaitan dengan perilaku petugas pelayanan, diantaranya kesopanan petugas pelayanan dan keramahan petugas pelayanan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.
3. Tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebaiknya secara periodik baik secara internal maupun eksternal, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
4. Untuk menjaga mutu pelayanan, disarankan Tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Tengah terus diterapkan secara efektif dan konsisten serta melakukan perbaikan secara berkesinambungan.