

LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Triwulan IV Tahun 2022
(Oktober s/d Desember)

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Alamat : Jalan Sutan Syahrir No. 16
WA : 082155230023
Website : <http://dislautkan.kalbarprov.go.id>
e-mail : dkp@kalbarprov.go.id

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam hal peningkatan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan instrumen survei kepuasan masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik . Unsur SKM meliputi 9 unsur pelayanan yaitu berdasarkan Kesesuaian Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian/Kewajaran biaya, Kesesuaian Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas Pelayanan, Penanganan Pengaduan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.

Unsur pelayanan yang prioritas untuk dievaluasi dan ditingkatkan adalah unsur Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana, Prosedur Pelayanan, Kompetensi Petugas, Kesesuaian Persyaratan dan kesesuaian pelayanan. Sedangkan untuk 5 unsur pelayanan lainnya perlu ditingkatkan dan dipertahankan yaitu Kesesuaian Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Penanganan Pendaduan dan Perilaku Petugas Pelayanan. Unsur Pelayanan Kesesuaian / Kewajaran Biaya sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan IV Tahun 2022 dengan IKM sebesar 89,667 atau katagori SANGAT BAIK.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan karunianya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2022 Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat. Kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi untuk melaksanakan pelayanan publik selanjutnya dan memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan kepada masyarakat

Kami menyadari bahwa hasil dari kegiatan pengukuran SKM ini masih belum sempurna, tapi kami berusaha untuk sedapat mungkin selalu memperbaiki kinerja pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu kami mengharapkan saran dan kritik demi penyempurnaan pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Kepada semua pihak yang telah membantu pada saat pelaksanaan kegiatan survei dan penyusunan laporan pelaksanaan SKM ini kami ucapkan terima kasih.

Pontianak, Desember 2022
Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan
Provinsi Kalimantan Barat



Ir. Herti Herawati, MMA
Pembina Utama Madya
NIP. 19680725 199303 2 003

DAFTAR ISI

Ringkasan (Executive Summary)	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Profil Organisasi dan Sumber Aparatur	2
E. Metode	6
F. Tim Survei Kepuasan	6
G. Jadwal Pelaksanaan Survei	6
BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM	7
A. Profil dan Data Responden	7
B. Data Kuesioner dan Hasil Perhitungan SKM	8
C. Hasil Perhitungan SKM	9
D. Saran dan Perbaikan dari Responden	10
E. Hasil Analisa	11
F. Tindak Lanjut	15
BAB III PENUTUP	17
A. Kesimpulan	17
B. Saran	17
LAMPIRAN	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan Pelayanan Publik masih dihadapkan dengan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara lisan, tertulis serta melalui media masa dan jejaring sosial sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturn pemerintah. Keluhan masyarakat jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk serta dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan instansi pemerintah dengan instrumen survei kepuasan masyarakat. Kegiatan pengukuran secara komperhensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat dalam memperoleh layanan dari aparaturn penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat diharapkan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan gubernur kalimantan barat nomor 129 tahun 2021 tentang Kedudukan, susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud Penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Hasil survei Kepuasan Masyarakat juga digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.
2. Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja / kualitas pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan,

D. Profil Organisasi dan Sumberdaya Aparatur

1. Tugas dan Fungsi

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 129 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, Dinas Kelautan dan Perikanan mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kelautan dan perikanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kelautan dan Perikanan menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan program kerja di bidang perikanan tangkap, perikanan budidaya, pengolahan dan pemasaran produk kelautan dan perikanan, serta kelautan, pesisir, pulau-pulau kecil, dan pengawasan;
- b. Perumusan kebijakan di bidang perikanan tangkap, perikanan budidaya, pengolahan dan pemasaran produk kelautan dan perikanan, serta kelautan, pesisir, pulau-pulau kecil, dan pengawasan;
- c. Pelaksanaan kebijakan di bidang perikanan tangkap, perikanan budidaya, pengolahan dan pemasaran produk kelautan dan perikanan, serta kelautan, pesisir, pulau-pulau kecil, dan pengawasan,
- d. Perigkoordinasian dan pembinaan teknis di bidang kelautan dan perikanan;
- e. Penyelenggaraan urusan pemerintah di bidang kelautan dan perikanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan,
- f. Pelaksanaan reformasi birokrasi, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), dan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan;

- g. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kelautan dan perikanan.
- h. Pelaksanaan Administrasi Dinas Kelutan dan Perikanan ; dan
- i. Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Gubernur di Bidang Kelutan dan Perikanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Susunan Organisasi

Susunan organisasi Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat
- c. Bidang Perikanan Tangkap
- d. Bidang Perikanan Budidaya
- e. Bidang Pengolahan dan Pemasaran Produk Kelautan dan Perikanan
- f. Bidang Kelautan, Pesisir, Pulau-pulau kecil, dan Pengawasan
- g. Unit Pelaksana Teknis
- h. Kelompok Jabatan fungsional

Struktur Organisasi Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat Sebagai Berikut



Alamat Kantor Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat,
Jalan Sutan Syahrir No. 16 WA. 082155230023 Kelurahan Sungai Bangkong,
Kecamatan Pontianak Kota, Kota Pontianak.

3 . Sumber Daya Aparatur

Sumber Daya Manusia pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat sampai bulan Desember 2022 berjumlah 79 orang dengan rincian sebagai berikut :

SDM Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan, Pangkat Dan Golongan Serta Jumlah Pejabat Struktural, Fungsional dan Pelaksana (Desember 2022)

KUALIFIKASI PENDIDIKAN	JUMLAH PERSONIL	PANGKAT GOLONGAN	JUMLAH PERSONIL	STRUKTURAL/ FUNGSIONAL/ PELAKSANA	JUMLAH PERSONIL
1	2	4	6	7	8
S2	11 Orang	Pembina Utama Madya	1 Orang	Esselon II/a	1 Orang
S1 / DIV	47 Orang	Pembina Utama Muda	- Orang	Esselon III/a	5 Orang
DIPLOMA III	9 Orang	Pembina Tingkat I	5 Orang	Esselon IV/a	2 Orang
DIPLOMA II	- Orang	Pembina	8 Orang	Arsiparis	1 Orang
SMA/SMK	12 Orang	Penata Tingkat I	27 Orang	Pengawas Perikanan	9 Orang
SMP	- Orang	Penata	5 Orang	Analisis Kebijakan	1 Orang
SD	- Orang	Penata Muda Tingkat I	8 Orang	Pengelola Ekosistem Laut dan Pesisir	2 Orang
		Penata Muda	12 Orang	Analisis Pasar Hasil Perikanan	2 Orang
		Pengatur Tingkat I	11 Orang	Pengelola Kesehatan Ikan	1 Orang
		Pengatur	2 Orang	Pembina Mutu Hasil Kelautan Perikanan	1 Orang
				Analisis Akuakultur	2 Orang
				Pengelola Produksi Perikanan Tangkap	3 Orang
				Pelaksana	48 Orang
JUMLAH	79 Orang	JUMLAH	79 Orang	JUMLAH	79 Orang

E. Metode

Data yang dikumpulkan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner secara manual dan elektronik dan wawancara. Kuesioner diberikan kepada responden setelah selesai menerima pelayanan. Pengolahan data dilaksanakan setiap 3 bulan, untuk triwulan IV (periode Oktober s/d Desember) tahun 2022, jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 23 untuk 23 responden dan yang diisi dan dikembalikan sebanyak 16 kuesioner, selanjutnya data 16 kuesioner tersebut diproses lebih lanjut sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

F. Tim Survei Kepuasan

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat Triwulan IV Tahun 2022 sebagai berikut :

Penanggung Jawab	: Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan
Ketua	: Sekretaris Dinas
Sekretaris	: Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur
Anggota	: 1. Sinar Suryadi, S.Pi 2. Sutrisno, S.Pi 3. Dedy Setiadi, S.Sos 4. Felani, AM.d 5. Hj. Marlina

G. Jadwal Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat untuk triwulan IV, dilaksanakan pada bulan Oktober s/d Desember 2022 dimana kuesioner didistribusikan atau dikirim link kepada penerima layanan setelah memperoleh layanan dari petugas. Pengolahan data dan penyusunan laporan dilakukan pada bulan Desember 2022 oleh tim survei kepuasan masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2022

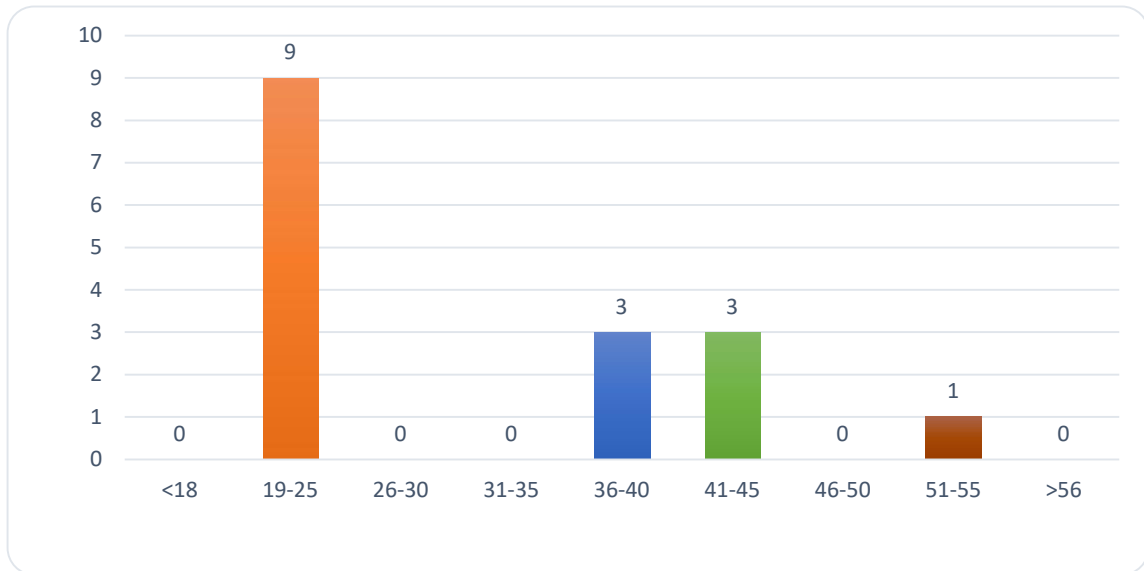
BAB. II ANALISIS DAN HASIL SKM

A. Profil / Data Responden

Responden kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat yang terdiri dari pelaku usaha perikanan, mahasiswa, nelayan, pegawai swasta dan PNS. Adapun profil responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, umur dan pekerjaan sebagai berikut :

Nomor Responden	L / P	Pendidikan	Umur (Tahun)	Pekerjaan
1	2	3	4	5
1.	L	S1	39	PNS
2.	L	D3	40	Pegawai Swasta
3.	P	S1	45	PNS
4.	P	D3	45	PNS
5.	L	SMA	22	Pelajar/Mahasiswa
6.	L	SMA	20	Pelajar/Mahasiswa
7.	L	SMA	20	Pelajar/Mahasiswa
8.	P	SMA	21	Pelajar/Mahasiswa
9.	P	SMA	21	Pelajar/Mahasiswa
10.	P	SMA	21	Pelajar/Mahasiswa
11.	P	D3	36	PNS
12.	P	SMA	21	Pelajar/Mahasiswa
13.	L	S1	25	Pegawai Swasta
14.	L	D3	24	Pegawai Swasta
15.	L	SMA	53	Lainnya
16.	P	D3	42	Pegawai Swasta

Grafik Data Responden Berdasarkan Usia



B. Data Kuesioner

Data Kuesioner Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat triwulan IV tahun 2022 dari 16 kuesioner diperoleh nilai masing-masing unsur pelayanan sebagaimana tabel di bawah ini :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	4	4	3	4
2	3	3	4	4	3	3	4	3	4
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
5	3	3	4	4	3	3	4	3	4
6	3	4	3	4	4	3	4	4	4
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4
8	3	3	4	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	3	4	3	4	4	4	3	3	4
12	4	4	3	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	3	4	4	4	4	4	4	3	4
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3

C. Hasil Perhitungan SKM

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2022 dari 16 kuesioner dengan menilai masing-masing unsur pelayanan sebagaimana tabel dibawah ini

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	4	4	3	4
2	3	3	4	4	3	3	4	3	4
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
5	3	3	4	4	3	3	4	3	4
6	3	4	3	4	4	3	4	4	4
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4
8	3	3	4	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	3	4	3	4	4	4	3	3	4
12	4	4	3	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	3	4	4	4	4	4	4	3	4
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3
SNilai /Unsur	52	58	59	64	54	55	60	53	62
NRR / Unsur	3,250	3,625	3,688	4,000	3,375	3,438	3,750	3,313	3,875
NRR tertbg/ unsur	0,361	0,402	0,409	0,444	0,375	0,382	0,416	0,368	0,430
IKM Unit pelayanan								*) 3,587	**) 89,667

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 0,111 per unsur

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT : 89,667
(SANGAT BAIK)**

Hasil rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan yang terdiri dari nilai rata-rata usur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan pengujian kualitas data (mutu) dengan hasil rekapitulasi sebagai berikut :

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,250	81,3	B	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,625	90,6	B	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,688	92,2	A	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	100,0	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,375	84,4	B	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,438	86,0	B	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,750	93,8	A	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,313	82,8	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,875	96,9	A	Sangat Baik
HASIL SKM / NILAI SKM		3,587	89,6	A	Sangat Baik

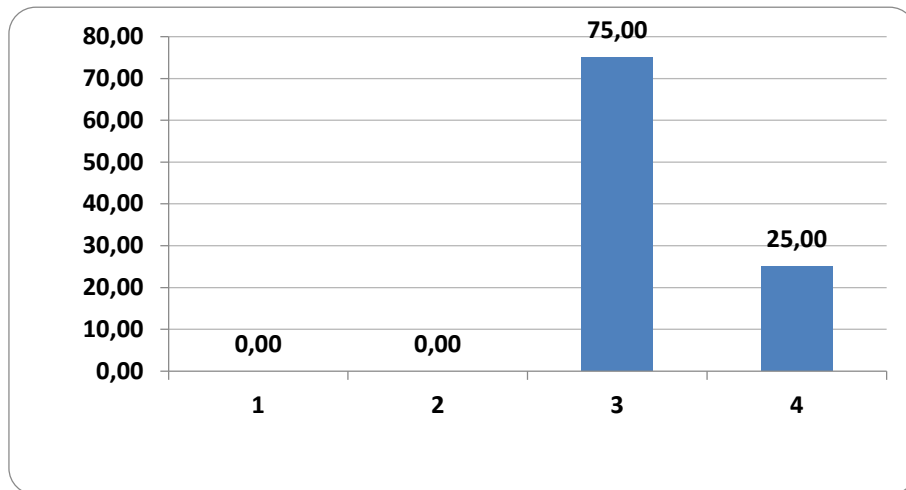
D. Saran Perbaikan dari Responden

Saran perbaikan yang disampaikan responden melalui kuesioner dan wawancara adalah yang terkait dengan unsur pelayanan dan kesesuaian persyaratan kualitas sarana dan prasarana dimana diharapkan adanya perubahan persyaratan penerbitan pertimbangan teknis sesuai perubahan peraturan sebagai dasart hukum. Peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan serta saran untuk memperbanyak penyediaan data dan informasi tentang kelautan dan perikanan melalui media sosial. Sedang untuk pelayanan lainnya sudah baik namun perlu ditingkatkan atau dipertahankan.

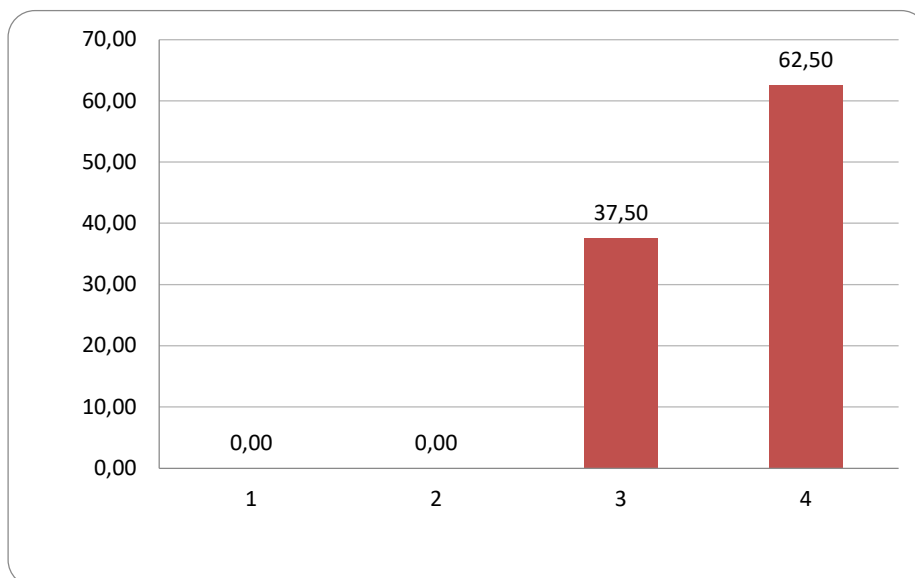
E. Hasil Analisa

Untuk lebih memahami nilai dari setiap unsur pelayanan akan ditampilkan dalam bentuk grafik dari masing-masing unsur yang disurvei

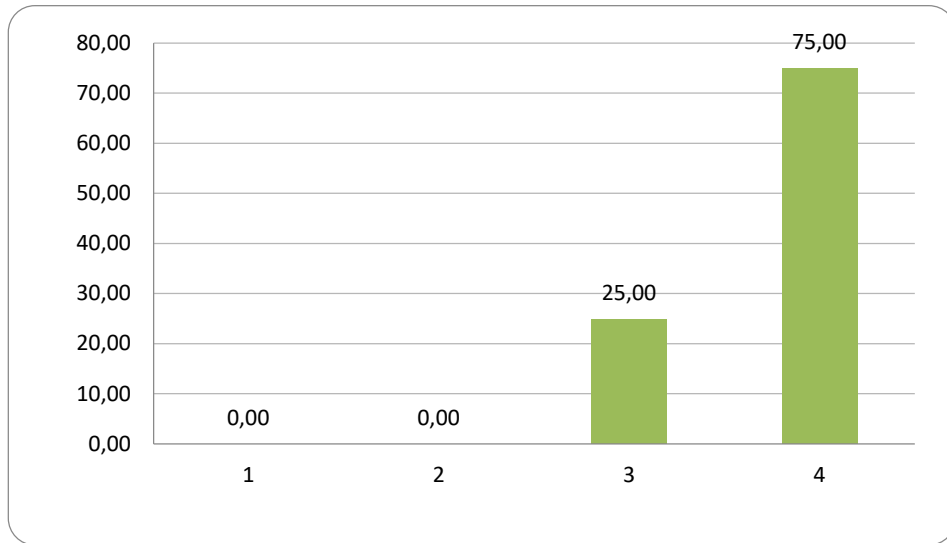
1. Kesesuaian Persyaratan



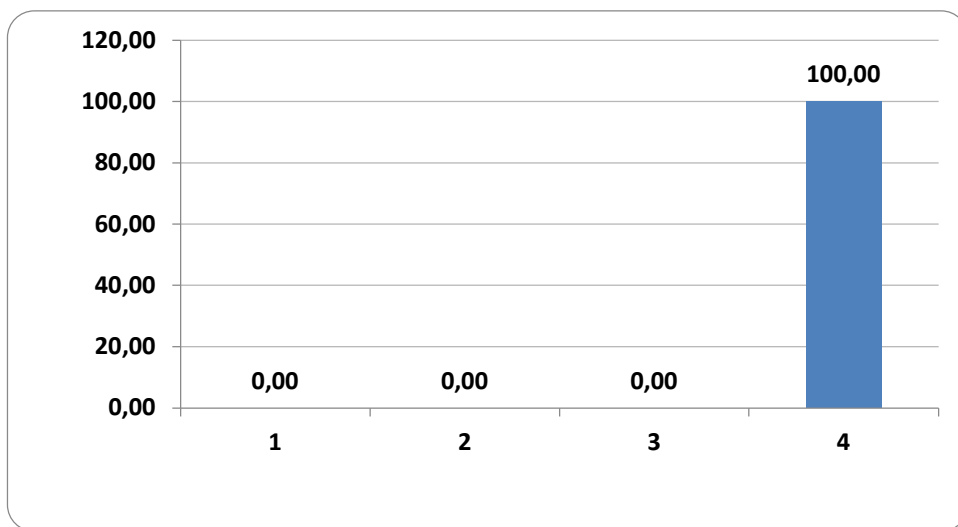
2. Prosedur Pelayanan



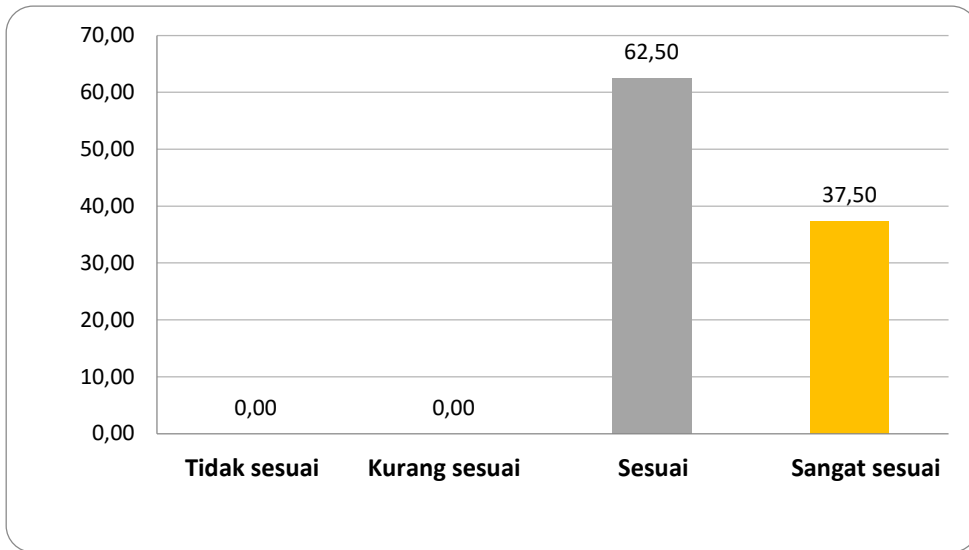
3. Kecepatan Pelayanan



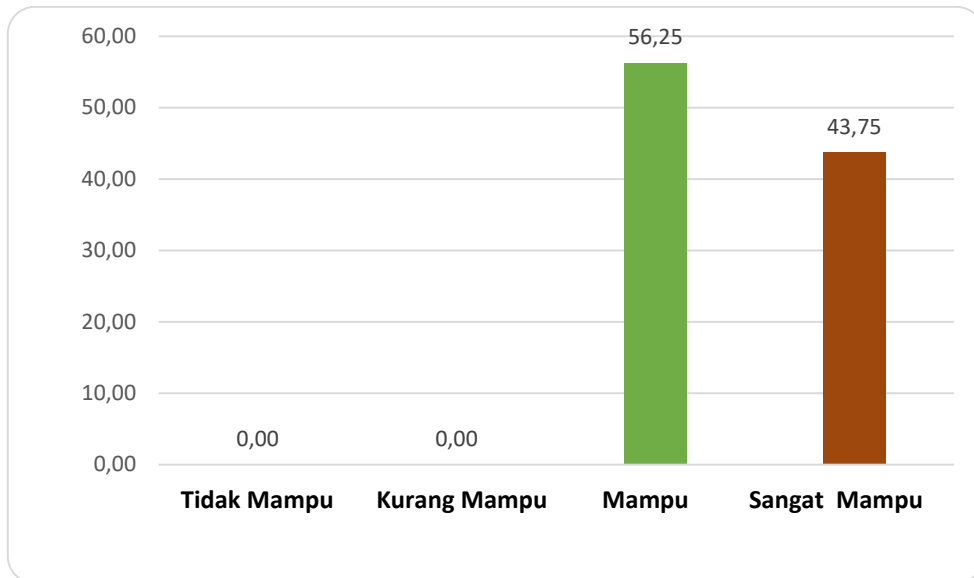
4. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



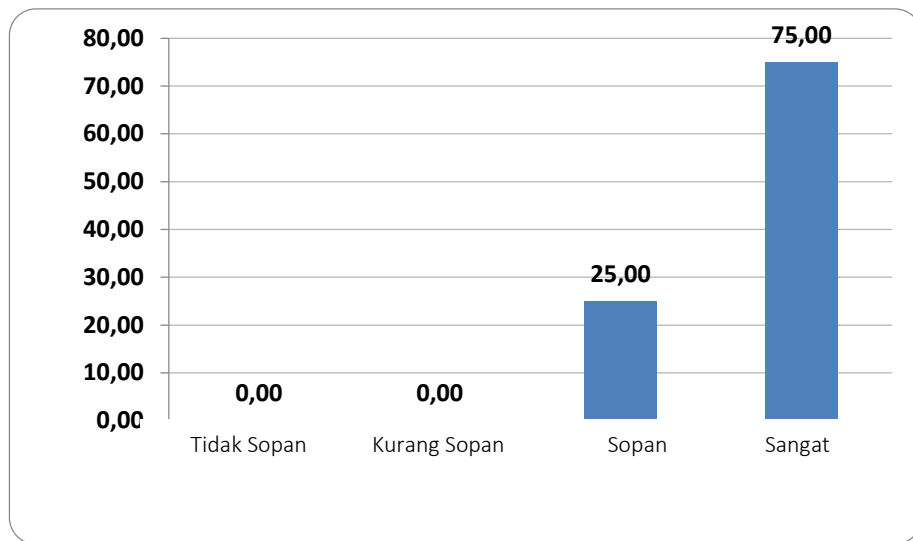
5. Kesesuaian Pelayanan



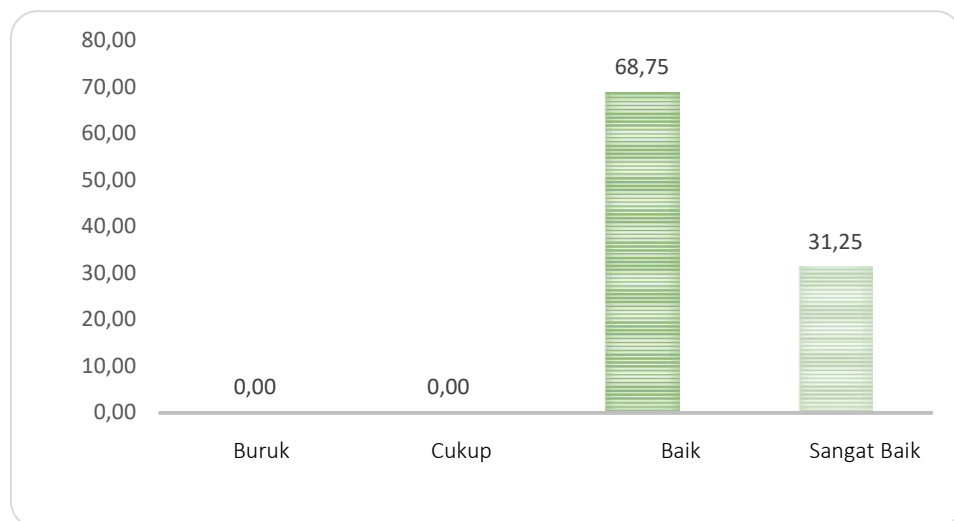
6. Kompetensi Petugas



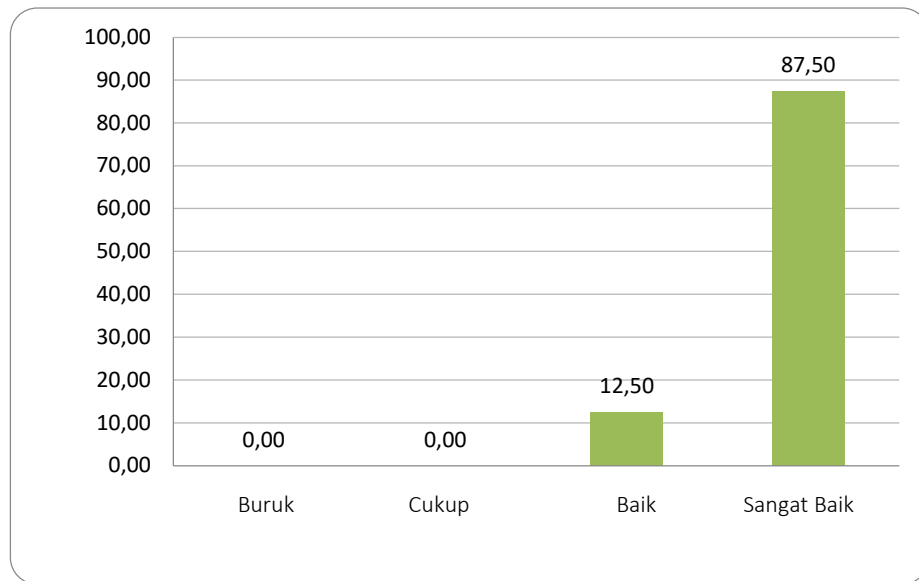
7. Perilaku Petugas Pelayanan



8. Kualitas Sarana Dan Prasarana



9. Penanganan Pengaduan



F. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa data survei kepuasan masyarakat di atas, rencana tindak lanjut perbaikan akan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang nilai IKM paling rendah. Adapun rencana tindak lanjut sebagai berikut :

NO.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan/ Saran	Program / kegiatan	Waktu (tahun)	Penanggung Jawab
1.	Kesesuaian Persyaratan	81,3	Perlu ditingkatkan	Evaluasi dan Revisi Standar Pelayanan	2023	Tim Pelayanan Publik DKP
2.	Kualitas Sarana dan Prasarana	82,8	Perlu ditingkatkan	Peningkatan Kualitas Saprak Kantor	2023	Tim Pelayanan Publik DKP
3	Kesesuaian Pelayanan	84,4	Perlu ditingkatkan	Evaluasi	2023	Tim Pelayanan Publik DKP
4	Kompetensi Petugas	86,0	Perlu ditingkatkan	Bimtek dan Sosialisasi	2023	Tim Pelayanan Publik DKP
5	Kesesuaian Prosedur	90,6	Perlu ditingkatkan	Revisi SOP Menyesuaikan Peraturan Baru	2023	Tim Pelayanan Publik DKP
6.	Kecepatan Pelayanan	92,2	Perlu ditingkatkan	Revisi SOP Menyesuaikan Peraturan Baru	2023	Tim Pelayanan Publik DKP

7.	Perilaku Petugas Pelayanan	93,8	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek dan Sosialisasi	2023	Tim Pelayanan Publik DKP
8.	Penanganan Pengaduan	96,9	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek dan Sosialisasi	2023	Tim Pelayanan Publik DKP
9.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	100	Dipertahankan	Dipertahankan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat triwulan IV Tahun 2022 Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada interval 3,250 s/d 4000 atau kinerja pelayanan baik s/d sangat baik

Nilai yang sangat baik, perlu dipertahankan, meliputi unsur pelayanan :

1. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
2. Penanganan Pengaduan
3. Prilaku Petugas Pelayanan
4. Kecepatan Pelayanan
5. Kesesuaian Prosedur

Nilai baik masih perlu ditingkatkan, meliputi unsur :

1. Kesesuaian Persyaratan
2. Kualitas Sarana dan Prasarana
3. Kesesuaian Pelayanan
4. Kompetensi Petugas

Apabila di bandingkan antara hasil survei kepada masyarakat pada Triwulan III Tahun 2022 maka terdapat peningkatan nilai IKM, dimana pada semester III Tahun 2022 sebesar 89,290 dan trwulan IV tahun 2022 sebesar 89,667

B. Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Dinas Kealutan dan Perikanan Provinsi Kaliamantan Barat melakukan perbaikan antara lain :

1. Perlu adanya sosialisasi kepada pengguna layanan tentang perubahan perundang-undangan sehingga dapat menyebabkan perubahan standar pelayanan
2. Perlu adanya evaluasi dan revisi kalbar standar pelayanan lingkup DKP Prov. Kalbar setelah ditetapkan praturan Gubernur tentang Standar Pelayanan.

3. Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan serta memperbanyak informasi melalui media sosial
4. Peningkatan kualitas sumber daya manusia berupa Sosialisasi, Diklat atau Bimbingan Teknis kepada petugas pelayan publik dan petugas penyusun laporan survei kepuasan masyarakat di OPD khususnya pada Dinas Kelautan dan Perikanan sebagai penyelenggara pelayanan publik bidang Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.

DOKUMENTASI PELAYANAN PUBLIK
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BULAN OKTOBER S/D DESEMBER 2022



