

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN TERBAIK KEPADA MASYARAKAT
(STUDI PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI JAWA TIMUR)**

Annisa Azzahra Putri¹, Eddy Wahyudi²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

annisaazzahraputri154@gmail.com¹, ediwahyudi@untag-sby.ac.id²

ABSTRAK

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan tugas pelayanan agar pelayanan publik yang diberikan tepat sasaran dan tujuan. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sesuai pada SK Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur NOMOR: 000.8.3.1 /1830/120.1/2024 tentang Standar Pelayanan untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan. kegiatan pengabdian ini menggunakan metode pelaksanaan partisipatif aktif. Dari hasil rata-rata di atas didapatkan jumlah indeks kepuasan masyarakatnya yaitu 3,74. Dan setelah dikonversikan hasil indeks kinerja unit pelayanannya adalah 93,52. Unsur pelayanan yang memiliki prioritas I dalam evaluasi standar pelayanan yaitu pada tarif dengan nilai 3,67.

Kata kunci: Pelayanan publik, standar pelayanan, survey kepuasan masyarakat

ABSTRACT

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur always strives to improve the quality of public services to achieve successful task implementation so that the public services provided are targeted and purposeful. According to Law No. 25 of 2009, public service is an activity or series of activities aimed at fulfilling service needs in accordance with legislation for every citizen and resident regarding goods, services, and/or administrative services provided by public service organizers. In accordance with the Decree of the Head of the Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur Province NUMBER: 000.8.3.1 /1830/120.1/2024 concerning Service Standards to ensure certainty about the rights, responsibilities, obligations, and authorities of all parties involved in the provision of public services at the Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur Province, and in order to realize a public service delivery system in accordance with the principles of good governance, the fulfillment of the community's rights to obtain public services to the maximum extent, and to realize community participation and compliance in improving the quality of public services, it is necessary to establish Service Standards. This community service activity uses an active participatory implementation method. From the average results above, the community satisfaction index is 3.74. And after conversion, the performance index of the service unit is 93.52. The service element that has priority I in the evaluation of service standards is the cost with a value of 3.67.

Keywords : Public service, service standard, community satisfaction survey

PENDAHULUAN

Pada era sekarang ini, masyarakat seringkali menginginkan sebuah kemajuan, kemudahan dan peningkatan dari proses pelayanan publik yang ada di instansi pemerintahan, penyelenggara pelayanan publik atau instansi pemerintahan akan selalu berupaya untuk menyediakan sebuah layanan baik itu berupa jasa publik maupun barang publik untuk senantiasa memberikan sebuah pelayanan terbaik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam memberikan kualitas pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat tidaklah mudah, seringkali memiliki tantangan tersendiri bagi instansi pemerintah, khususnya pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur selalu berupaya meningkatkan kualitas dan kenyamanan pelayanan publik untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan tugas pelayanan agar pelayanan publik yang diberikan tepat sasaran dan tujuan dari Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur terlaksana. Seperti yang telah tertuang pada Undang-Undang No 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik erat kaitannya dengan kemampuan, responsivitas, ketepatan waktu, serta sarana dan prasarana yang tersedia sangat memadai. Hal ini dapat menumbuhkan sebuah hubungan yang dinamis antara pemberi pihak layanan dan pengguna sehingga apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan penerima layanan, maka pelayanan tersebut dapat dianggap sebagai pelayanan yang berkualitas, begitupun sebaliknya apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, maka dianggap tidak berkualitas. Karena kepuasan masyarakat terhadap pemberian layanan dari pihak penyelenggara pelayanan publik menjadi tolak ukur untuk mengukur sebuah kinerja dari pemerintahan itu. Begitupun pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur dimana kinerja instansi dan kinerja pegawai dipengaruhi dari kepuasan masyarakat saat setelah diberikan pelayanan terhadap petugas yang bertanggungjawab. Dari hal tersebut, sesuai pada SK Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur NOMOR: 000.8.3.1 /1830/120.1/2024 tentang Standar Pelayanan untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan.

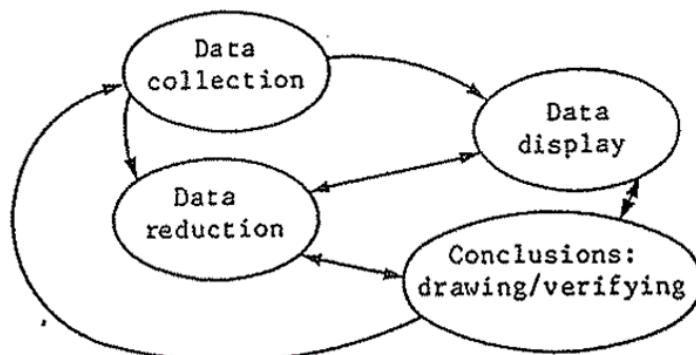
Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan diterapkan Standar Pelayanan diharapkan mampu meminimalisir dalam perlakuan yang berbeda saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang nantinya dapat menimbulkan diskriminasi pelayanan, dalam penerapan standar pelayanan juga diperlukan untuk penyelenggara publik untuk terbuka dan memberi kemudahan prosedur, penetapan yang jelas dan terjangkau, keprofesionalan aparatur dalam teknik pelayanan kepada masyarakat, dan tersedianya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur agar semuanya berjalan secara efektif dan efisien.

Namun dari upaya itu terdapat tantangan yang sering dihadapi oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur saat penerapan Standar Pelayanan yaitu terkadang ada pelaku usaha yang masih belum paham dengan persyaratan dari layanan yang terdapat di Standar Pelayanan, sering kali masyarakat tidak paham akan tarif yang ada dari layanan yang diinginkan dan masyarakat juga selalu ingin layanan tersebut segera cepat jadi padahal untuk jangka waktu telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan tersebut. Tantangan-tantangan ini penulis ketahui dari tim yang berwenang dalam Standar Pelayanan secara langsung saat penulis melaksanakan program praktik magang di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi

Jawa Timur. Tujuan dari pembuatan jurnal pengabdian ini yaitu ingin mengetahui dan mendeskripsikan terkait penerapan standar pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur.

METODE PELAKSANAAN

Dalam kegiatan pengabdian ini menggunakan metode pelaksanaan partisipatif aktif. Dimana selama berkegiatan magang penulis secara langsung mengolah data Survey Kepuasan Masyarakat dan melakukan diskusi secara langsung terkait dari pengelolaan apabila ada unsur yang paling rendah nilainya dan menjabarkan alasan mengapa memberikan penilaian pada unsur tersebut rendah. Data dan informasi diperoleh melalui dokumen, gambar, dan catatan dari penyelenggara pelayanan publik mengenai Survey Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya, data yang telah didapat dianalisis dan disusun, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Miles, dalam analisis data penulis menganalisis menggunakan teori Miles & Huberman (1992) dimana dalam analisisnya terdapat empat langkah diantaranya sebagai berikut diadopsi dari jurnal (Zulfirman, 2022): Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarik kesimpulan dan verifikasi.



Gambar 1.1 Bagan Analisis Data Menurut Miles & Huberman (1992)

Sumber: adopsi dari (Zulfirman, 2022)

HASIL dan PEMBAHASAN

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang mereka butuhkan. Sesuai dengan SK Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur Nomor: 000.8.3.1

/1830/120.1/2024 Tentang Standar Pelayanan menetapkan bahwa Standar Pelayanan yang ada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur meliputi:

1. Pelayanan Magang dan Penelitian Mahasiswa
2. Standar Pelayanan Data dan Informasi Publik
3. Rekomendasi Pemenuhan Sertifikat Standar Perikanan Budidaya
4. Verifikasi Sertifikasi Cara Budidaya Ikan Yang Baik (CBIB)
5. Rekomendasi Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) Tangkap Baru
6. Rekomendasi Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) Tangkap (Perubahan)
7. Dokumen Persetujuan Pengadaan Kapal Perikanan
8. Dokumen Buku Kapal Perikanan (BKP)
9. Rekomendasi Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) Baru
10. Rekomendasi Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) Perubahan
11. Rekomendasi Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) Perpanjangan
12. Rekomendasi Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) Baru
13. Rekomendasi Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) perubahan
14. Rekomendasi Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) Perpanjangan
15. Keterangan dan Informasi Kesesuaian Ruang Laut
16. Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Pemanfaatan Ruang Laut
17. Penerbitan Rekomendasi Izin Pelaksanaan Reklamasi
18. Rekomendasi Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP)
19. Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Perikanan
20. Tambat dan/atau Labuh
21. Inpeksi Pembongkaran Ikan
22. Sertifikasi Hasil Tangkap Ikan (SHTI)
23. Penerbitan Persetujuan Berlayar
24. Layanan Pengujian Mutu
25. Sertifikasi SPPT SNI (Surat Persetujuan Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia)
26. Pengujian Pada Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan
27. Pelaksanaan Pelatihan
28. Penjualan Hasil Produksi Budidaya Air Payau dan Laut

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, tujuan adanya sebuah pedoman Standar Pelayanan yaitu untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Dan sasaran yang dituju dalam pembuatan standar pelayanan ini yaitu ditujuakan agar etiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

Dasar dari penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, yang tertuang dalam

1. SK Keputusan Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016

- Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas.

Berdasarkan pada Bab III tentang Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, terdapat komponen standar pelayanan sebagaimana yang diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 1. Persyaratan
 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 3. Jangka waktu pelayanan
 4. Biaya/tarif
 5. Produk pelayanan
 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
 1. Dasar hukum
 2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 3. Kompetensi pelaksana
 4. Pengawasan internal
 5. Jumlah pelaksana
 6. Jaminan pelayanan
 7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 8. Evaluasi kinerja pelaksana

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service delivery*). Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini yang sekurang-kurangnya wajib dipublikasikan. Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Dalam Penerapan Standar Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang nantinya akan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik maka satuan kerja pelayanan publik pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur sebagai penyelenggara pelayanan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, pada hal ini penulis mendapatkan data secara langsung dari tempat penulis melaksanakan kegiatan magang di ruangan program dan hasil data tersebut juga telah di publish dalam sosial media instagram @diskanlajatim. Data hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini berlangsung dari bulan Januari 2025 sampai dengan Maret 2025 pada Triwulan I. Survey

Kepuasan Masyarakat ini dilakukan per 3 bulan dari Triwulan I sampai Triwulan IV setiap tahun. Responden dari data survey tersebut merupakan masyarakat yang telah melakukan pelayanan baik itu dalam layanan permohonan usaha, surat izin penangkapan ikan dan layanan lainnya. Prosedur dan analisis data sesuai dengan petunjuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Dari hasil survey tersebut diharapkan mampu memberikan sebuah gambaran dan evaluasi kedepannya untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menindaklanjuti apabila ada indikator dari standar pelayanan yang mendapatkan rata-rata nilai rendah. Pengisian SKM Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur dilakukan melalui: <https://sukma.jatimprov.go.id/fe>.

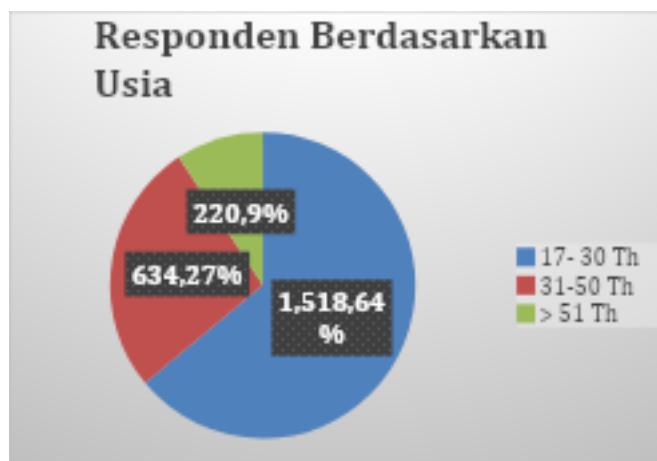
Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat maka ada 9 unsur yang relevan, valid dan reliable yang dikembangkan berdasarkan prinsip pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, merupakan ketentuan tentang kewajiban dalam mengurus sebuah layanan. Persyaratan dalam pelayanan terbagi menjadi persyaratan teknis dan persyaratan administrasi.
2. Prosedur Pelayanan, merupakan prosedur yang diterima dan diselenggarakan dalam pelayanan ataupun pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, merupakan tahapan yang dibutuhkan pada proses yang terjadi dalam seluruh jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, merupakan biaya yang ditentukan dalam rangka proses melakukan atau menerima suatu pelayanan. Nilai sebuah biaya disepakati oleh publik dan petugas pelayanan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, merupakan ketentuan untuk memberi dan menerima produk pelayanan yang sudah disepakati.
6. Kompetensi Pelaksana, merupakan kompetensi yang wajib dipenuhi oleh petugas baik dalam keilmuan, kepakaran, kecakapan, profesionalisme.
7. Perilaku Pelaksana, merupakan tingkah laku pelaksana pelayanan pada penerima layanan.
8. Penanganan Pengaduan, merupakan prosedur menangani aduan dan menindaklanjuti.
9. Sarana dan prasarana, berasal dari kata sarana dan prasarana, sarana merupakan alat bergerak dan prasarana merupakan benda mati, prasarana adalah pendukung pelaksana dalam sebuah prosedur, sehingga sarana dan prasarana yaitu alat atau benda yang digunakan sebagai upaya terciptanya sesuatu yang berdasar dan sesuai target.

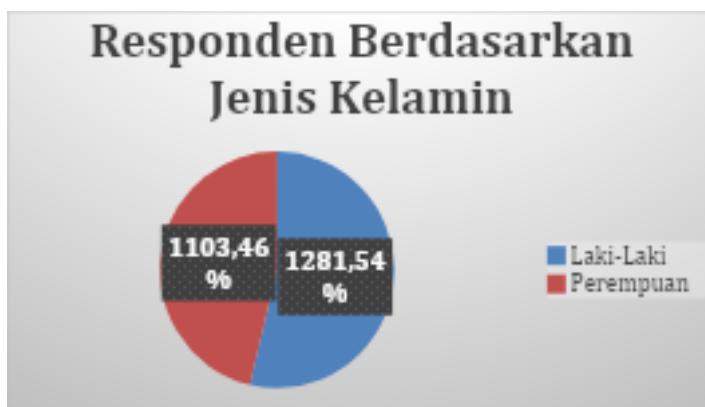
Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur pada Triwulan I 2025 didapatkan jenis layanan yang diterima yaitu semua jenis layanan, dengan jumlah responden yang didapatkan sebanyak 2.384. Dengan Rincian sebagai berikut:

a. **Berdasarkan Usia**

- 17 – 30 Tahun : 1.518 responden
- 31 – 50 Tahun : 634 responden
- > 51 Tahun: 220 responden

**Gambar 1.1 Grafik Berdasarkan Umum****b. Berdasarkan Jenis Kelamin**

- Laki-Laki : 1.281 responden
- Perempuan : 1.103 responden

**Gambar 1.2 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan hasil survey per unsur didapatkan jumlah nilai pada setiap unit pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Rata-Rata Nilai Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA PER UNSUR
1.	Persyaratan	3,75

2.	Prosedur	3,73
3.	Jangka Waktu	3,68
4.	Tarif	3,67
5.	Produk	3,70
6.	Kompetensi	3,76
7.	Perilaku	3,78
8.	Pengaduan	3,89
9.	Sarana dan Prasarana	3,71

Sumber: Sosial Media @diskanlajatim (2025)

Dari hasil rata-rata di atas didapatkan jumlah indeks kepuasan masyarakatnya yaitu 3,74. Dan setelah dikonversikan hasil indeks kinerja unit pelayanannya adalah 93,52. Dari skor kinerja unit pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur pada Triwulan I 2025 ini dapat dinilai bahwa mutu pelayanannya sangat baik.

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan yang memiliki prioritas I dalam evaluasi standar pelayanan yaitu pada tarif dengan nilai 3,67. Jangka waktu di prioritas II dengan nilai 3,68. Produk di prioritas III dengan nilai 3,70. Sarana dan Prasarana di prioritas IV dengan nilai 3,71. Prosedur di prioritas V dengan nilai 3,73. Persyaratan di prioritas VI dengan nilai 3,75. Kompetensi di prioritas VII dengan nilai 3,76. Perilaku di prioritas VIII dengan nilai 3,78. Dan yang terakhir di prioritas IX ada unsur pelayanan pengaduan dengan nilai 3,89. Dari hasil prioritas ini yang menjadi prioritas I itulah nantinya yang akan dijadikan sebagai bahan evaluasi terlebih dahulu dalam standar pelayanannya. Tarif menjadi sebuah nilai yang rendah dari unsur pelayanan yang lainnya dikarenakan masyarakat menilai bahwa tarif yang ada pada layanan tersebut terbilang cukup mahal dan pelaku usaha terkadang juga kurang dalam pemahaman akan tarif yang ada. Dan bisa juga karena kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat menjadi salah satu faktor masyarakat menjadi kurang memahami akan besaran tarif yang ada. Karena besaran tarif yang di tentukan juga bukan dari Dinas kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur namun sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 08 Tahun 2023 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Kemudian, untuk menindaklanjuti hal tersebut perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat secara rutin dan mengevaluasi setiap unsur untuk tetap menjaga konsistensi nilai mutu pelayanan publik yang ada di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan praktik magang di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur yang berlangsung selama 40 hari kerja dapat di simpulkan bahwa selama kegiatan magang berlangsung baik pada bidang perikanan budidaya maupun pada sub substansi penyusunan program dan anggaran penulis banyak mendapatkan insight yang positif dan penambahan wawasan yang sangat berguna terutama dalam prodi yang sedang diampuh oleh penulis yaitu prodi Administrasi Negara. Sesuai dengan SK Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur Nomor: 000.8.3.1 /1830/120.1/2024 Tentang Standar Pelayanan menetapkan bahwa ada 28 layanan dalam Standar Pelayanan yang ada di

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur. Sesuai dengan SK Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur Nomor: 000.8.3.1 /1830/120.1/2024 Tentang Standar Pelayanan, tujuan penetapan Standar Pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur yaitu mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat diketahui bahwa dalam Triwulan I Tahun 2025 dari Bulan Januari sampai Maret 2025 didapatkan hasil yang sangat baik yaitu 93,52 pada kinerja setiap unit pelayanan meski biasanya yang masih bermasalah dalam Standar Pelayanan yaitu terkait jangka waktu dan pengetahuan dari masyarakat yang menginginkan layanan yang sedang diproses cepat selesai. Pelaksanaan evaluasi kinerja akan dilaksanakan secara rutin dan evaluasi minimal satun tahun. Adapun saran diberikan yaitu Pelaksanaan Standar Pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan berhasil. Hal itu, secara langsung dipengaruhi oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh karena itu, diharapkan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan Standar Pelayanan Publik dan harus dievaluasi dengan konsisten sesuai pengamatan melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan pengawasan terhadap petugas yang memberikan layanan agar menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, Elga Trisna Putri, and Meirinawati. 2022. "Analisis Penerapan Strandar Pelayanan Publik Pembuatan Ktp-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependuduk Dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya." *Publika* 11(1):1461–74. doi: 10.26740/publika.v11n1.p1461-1474.
- Bekti, Mayasari, and Budiantara Martinus. 2023. "Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Desa Gesikan." *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdi Untuk Negeri* 2(2):43–59. doi: <https://doi.org/10.58192/sejahtera.v2i2.701>.
- Gubernur Jawa Timur. 2023. "Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas."
- Gubernur Jawa Timur. (2023a). *Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Hikmah S., Nur, and Jessica Fransisca Tonapa. 2024. "Perancangan Dan Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar." *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan* 2(1):158–70. doi: 10.33509/admit.v2i1.2550.
- Jannah, S. R., & Soesiantoro, A. (2025). EFEKTIVITAS PENYUSUNAN LAPORAN PERTANGGUNGJAWABAN (LPJ) BENDAHARA PENGELOUARAN KPPN SURABAYA II Siti. *Jurnal Pengabdian Nasional Vol.*, 05(05), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.69957/abdimass.v5i05.1522>.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2017. "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasaan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik."
- Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur. 2024. "SK Kepala Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Jawa Timur Nomor: 000.8.3.1 /1830/120.1/2024 Tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Jawa Timur."

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014. "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan."
- Pemerintah Pusat. 2012. "PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." 2012(215):1–18.
- Pemerintah Pusat Republik Indonesia. 2009. "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK."
- Zulfirman, Rony. 2022. "Implementasi Metode Outdoor Learning Dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Agama Islam Di MAN 1 Medan." *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP* 3(2):147–53. doi: 10.30596/jppp.v3i2.11758