

LAPORAN PELAYANAN PUBLIK

**STANDAR KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK/
PENGADUAN MASYARAKAT**

SEMESTER I TAHUN 2019



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN
PERIKANAN
BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN (BPPP)
BANYUWANGI
2019**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Tuhan Y.M.E. yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Pelayanan Publik (Standar Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik dan Pengaduan Masyarakat) pada Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi Periode Semester I Tahun 2019.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (Warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi sebagai penyedia layanan publik dibidang jasa pelatihan kelautan dan perikanan.

Pengukuran kepuasan masyarakat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan, serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Besar harapan kami hasil pengukuran kepuasan masyarakat dapat mencerminkan kinerja pelayanan yang ada di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritik yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat ketidaksesuaian untuk selanjutnya dapat dijadikan pedoman.

Banyuwangi, Juli 2019

Kepala BPPP Banyuwangi,



Achmad Subijakto, A.Pi, MP

NIP. 19681207 199303 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
Bab I. PENDAHULUAN	1
1.1. Pengertian Umum	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.3. Ruang lingkup	3
1.4. Dasar	3
Bab II. PELAKSANAAN KEGIATAN	5
2.1. Maklumat Pelayanan Publik	5
2.2. Sistem Pelayanan Publik	6
2.3. Standar Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik	6
2.4. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	7
Bab III. HASIL KEGIATAN	9
3.1. Hasil Analisa Kegiatan	9
3.2. Permasalahan	10
3.3. Rencana Tindak Lanjut	10
BAB IV. PENUTUP	12
4.1. Kesimpulan	12
4.2. Saran	12

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SK Kepala BPPP Banyuwangi Nomor KEP.2789/BRSDM-BPPP.BYW/HM.120/VI/2019 tentang Perubahan Penunjukan Pengelola Pelayanan Publik BPPP Banyuwangi
- Lampiran 2. SK Kepala BPPP Banyuwangi Nomor KEP.19/BRSDM-BPPP.BYW/KP.440/I/2019 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Lampiran 3. SK Kepala BPPP Banyuwangi Nomor KEP.31/BRSDM-BPPP.BYW/TU.450/I/2019 tentang Penunjukan Tim Pengelola Kehumasan BPPP Banyuwangi

BAB I

PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa) dibidang jasa layanan umum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, BPPP Banyuwangi menyelenggarakan survey terkait dengan kepuasan masyarakat, dengan sampel adalah pengguna layanan. Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan, berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

1.1. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)* terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

- kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
 3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
 4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
 5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMC dan BHMN secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
 6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan.
 8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
 11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dan kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi secara berkala sebagai bahan untuk

- menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
 5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi.
 6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3. Ruang Lingkup

Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat ini diterapkan pada Jasa Pelatihan Kelautan dan Perikanan maupun Kerjasama Bidang Kediklatan KP di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi pada Tahun 2019 dengan mengedarkan 300 (tiga ratus) kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna jasa layanan Diklat BST KLM dan BST Niaga pada Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi.

1.4. Dasar

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

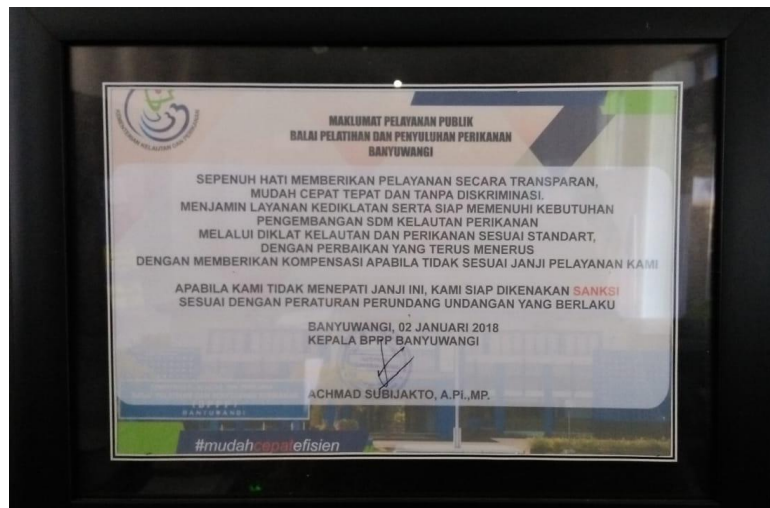
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1. Maklumat Pelayanan Publik

BPPP Banyuwangi memiliki Maklumat Pelayanan Publik “Sepenuh hati memberikan pelayanan secara transparan, mudah, cepat, tepat dan tanpa diskriminasi. Menjamin layanan kediklatan serta siap memenuhi kebutuhan pengembangan SDM KP melalui Diklat Kelautan dan Perikanan sesuai standar. Dan apabila kami tidak menepati janji ini, kami siap dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Maklumat Pelayanan Publik BPPP Banyuwangi dapat dilihat pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Maklumat Pelayanan Publik BPPP Banyuwangi

Maklumat pelayanan publik BPPP Banyuwangi memiliki arti bahwa pelayanan harus mudah, cepat, tepat dan tanpa diskriminasi. Pelayanan umum harus tepat pada waktunya (dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan agar tidak mengecewakan masyarakat). Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, dan sebaiknya tidak ada pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

2.2. Sistem Pelayanan Publik

Dalam rangka menunjang Sistem Pelayanan Publik, maka BPPP Banyuwangi membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu.

Surat Keputusan untuk penunjukan pengelola Pelayanan Publik, Tim Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan Penunjukan Tim Pengelola Kehumasan, antara lain :

- a. SK Kepala BPPP Banyuwangi Nomor KEP.2789/BRSDM-BPPP.BYW/HM.120/VI/2019 tentang Penunjukan Pengelola Pelayanan Publik BPPP Banyuwangi (**Lampiran 1**);
- b. SK Kepala BPPP Banyuwangi Nomor KEP.19/BRSDM-BPPP.BYW/KP.440/I/2019 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BPPP Banyuwangi (**Lampiran 2**);
- c. SK Kepala BPPP Banyuwangi Nomor KEP.31/BRSDM-BPPP.BYW/TU.450/I/2019 tentang Penunjukan Tim Pengelola Kehumasan BPPP Banyuwangi (**Lampiran 3**).

2.3. Standar Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah dengan menggunakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa) dibidang jasa layanan umum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di BPPP Banyuwangi.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 12 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot Nilai Tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{12}$	=	0,083
-------------------------------	---	---	---	----------------	---	-------

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI INTERVAL SKM	NILAI KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN
1,00 - 1,75	25 - 43,75	D (TIDAK BAIK)
1,76 - 2,50	43,76 - 62,5	C (KURANG BAIK)
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B (BAIK)
3,26 - 4,00	81,26 - 100	A (SANGAT BAIK)

2.4. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berorientasi pada kepuasan penerima layanan dalam pemberian layanan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan pengelolaan pengaduan masyarakat.

BPPP Banyuwangi menempatkan kotak pengaduan/saran untuk layanan pengaduan pada beberapa tempat strategis di balai, seperti di pos keamanan dan di dalam gedung perkantoran. Selain itu juga terdapat informasi nomor handphone untuk layanan pengaduan. Setiap pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan via sms/wa melalui nomor **HP. 0822 6 111 0688**. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan akan terjamin kerahasiaannya.

BAB III

HASIL KEGIATAN

3.1. Hasil Analisa Kegiatan

a. Survey Kepuasan Masyarakat

Pada periode pengukuran bulan Januari sampai dengan Juni 2019, BPPP Banyuwangi telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 300 responden. Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Data mentah dan hasil pengolahan data dapat dilihat pada **Lampiran 4**.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

- Jumlah responden : 300 responden
- Nilai Interval IKM : 3,52
- Kategorisasi Mutu Pelayanan : 88,33 dengan kategori **Sangat Baik**

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan pelayanan	3,51
2	Prosedur pelayanan	3,54
3	Waktu pelayanan	3,49
4	Biaya atau tarif	3,45
5	Produk/Jasa	3,50
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,54
7	Kejelasan Petugas/Pelaksana	3,52
8	Kompetensi pelaksana	3,55
9	Perilaku pelaksana	3,55
10	Maklumat pelayanan	3,67
11	Keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan	3,52
12	Komitmen penyelenggaraan layanan dalam pelayanan publik	3,55
Nilai Indeks Kepuasan		3,51
Nilai IKM setelah dikonversi		88,33
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik

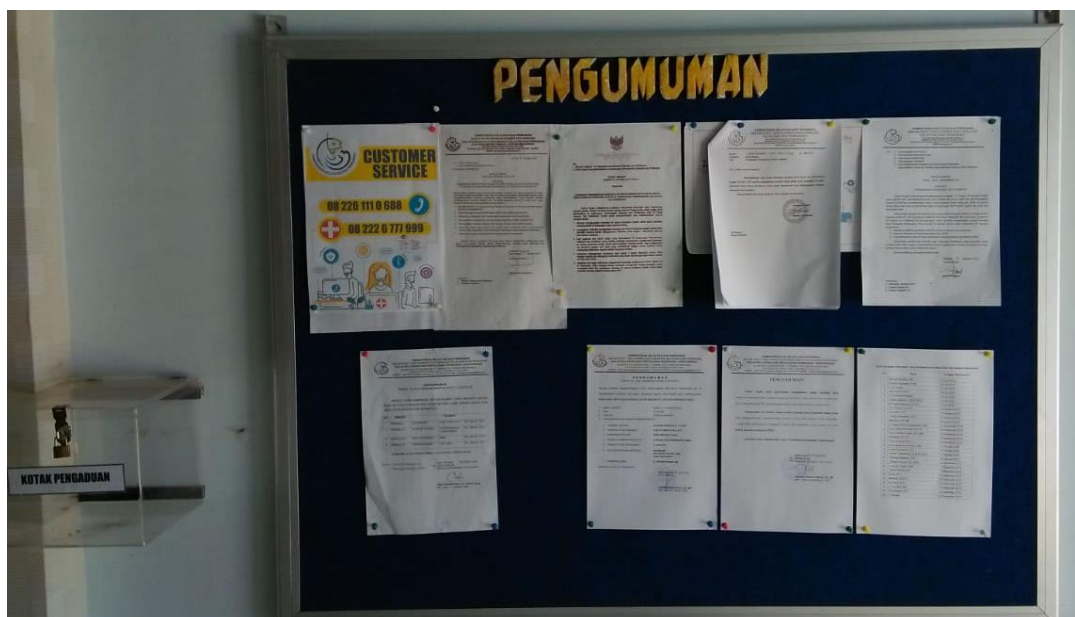
Setelah melihat hasil pada Tabel 2, khususnya untuk nilai NRR dari masing-masing unsur pelayanan, didapatkan bahwa nilai NRR terbesar terdapat

pada unsur pelayanan Maklumat Pelayanan, yaitu sebesar 3,67. Hal ini dapat disebabkan karena pelayanan kediklatan meliputi Diklat BST, ANKAPIN/ATKAPIN serta Diklat Teknis sudah sesuai dengan Maklumat Pelayanan Balai. Maklumat pelayanan adalah syarat yang terpenting melaksanakan pelayanan di suatu Instansi, apabila pelayanan kami tidak sesuai dengan Maklumat Pelayanan, maka kami siap dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sedangkan untuk nilai NRR terkecil adalah 3,45, yaitu pada unsur pelayanan Biaya atau tarif, akan tetapi nilai NRR 3,45 masih tergolong baik dalam pelaksanaan, sesuai dengan Kategorisasi Mutu Pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Biaya atau tarif pelayanan juga sudah terpasang di PTSP, agar terdapat informasi yang jelas untuk biaya/tarif setiap pelayanan bagi pengguna jasa/pelayanan. Selain itu pemasangan informasi biaya dapat menghindarkan dari suatu pungutan liar. Biaya/tarif adalah tarif yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/ memperoleh pelayanan.

b. Pengaduan Masyarakat

Pengguna layanan yang telah menyampaikan keluhan, baik dalam kotak saran maupun melalui admin whatsapp, akan diteruskan secara langsung ke bagian bidang yang menangani terkait dengan keluhan tersebut. Keluhan akan disampaikan admin melalui forum aplikasi Whatsapp Messenger dan akan segera ditanggapi/ditangani oleh bagian yang terkait. Gambar layanan pengaduan masyarakat dapat dilihat pada Gambar 2 dan 3.



Gambar 2. Layanan Pengaduan Masyarakat



Gambar 3. Kotak Pengaduan dan Layanan *Customer Service*

3.2. Permasalahan

Sistem pelayanan dan pendaftaran online bagi calon peserta yang masih terkendala oleh sistem yang belum sempurna.

3.3. Rencana Tindak Lanjut

Sistem pelayanan dan pendaftaran online akan terus disempurnakan agar lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam bidang jasa pelatihan kelautan dan perikanan.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Setelah dilaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat oleh BPPP Banyuwangi pada periode pengukuran Januari s.d. Juni 2019, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Kinerja BPPP Banyuwangi dalam hal pelayanan terhadap publik dapat dikatakan baik, akan tetapi perlunya peningkatan unsur-unsur tertentu dalam pelayanan publik agar dapat terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya jasa pelatihan kelautan dan perikanan.
- b. Pada dasarnya masyarakat responden memberikan penilaian yang baik terhadap tingkat pelayanan publik yang berada di BPPP Banyuwangi sehingga diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang jasa pelatihan kelautan dan perikanan.
- c. Hasil penilaian yang dilaksanakan melalui survei pelayanan publik ini membuktikan bahwa BPPP Banyuwangi memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,33 yang tergolong “Sangat Baik”, namun nilai tersebut lebih rendah dibandingkan penilaian Semester II Tahun 2018 sebesar 88,97. Oleh karena itu diperlukan peningkatan pelayanan pada unsur-unsur penilaian yang memiliki nilai rendah sehingga dapat ditingkatkan kembali guna mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan.

4.2. Saran

Pada unsur kejelasan petugas/pelaksana perlu tindak lanjut perbaikan, sehingga akan lebih meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa pelatihan kelautan dan perikanan, khususnya masyarakat kelautan dan perikanan pada umumnya.