KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN - 1 / 2022

BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi **Periode Triwulan I (Januari - Maret) Tahun 2022**. Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu kewajiban instansi penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Laporan ini disusun berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu juga pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Hasil yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat merupakan gambaran persepsi masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diperoleh di BPPP Banyuwangi. Berdasarkan hasil tersebut dapat dilakukan evaluasi terhadap masing-masing unsur pelayanan, sebagai bahan penyusunan strategi/kebijakan untuk mempertahankan dan/atau meningkatkan kualitas layanan.

Pada akhir pengantar ini kami sampaikan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh masyarakat pengguna layanan di BPPP Banyuwangi, atas masukan evaluasi yang sangat bermanfaat bagi kami agar terus kreatif dan inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan. **Sesuai dengan motto yang menjadi motivasi kami : Mudah – Cepat – Efisien**.

Banyuwangi, Maret 2022

Kepala BPPP Banyuwangi

Achmad Subijakto. A.Pi., MP
NIP. 19681207 199303 1 004

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i
Daftar Isi ii
Daftar Tabel iii

Bab I Pendahuluan 1

1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Hukum 2
1.3. Pengertian Umum 2
1.4. Maksud dan Tujuan 3
1.5. Sasaran 3
1.6. Ruang Lingkup 3
1.7. Manfaat 4

Bab II Metodologi Pelaksanaan Survei 5

2.1. Teknik Pelaksanaan Survei 5
2.2. Variabel Survei 5
2.3. Teknik Pengumpulan Responden / Sampel 6

Bab III Pelaksanaan Survei dan Pengolahan Data Survei 8

3.1. Pengumpulan Data 8
3.2. Pengolahan dan Analisis Data 7
3.2.1. Metode Pengolahan Data 7
3.2.2. Pengolahan Data 8

Bab IV Hasil Pengukuran 11

4.1. Penyusunan Hasil Survei 11
4.1.1. Identitas responden 10
4.1.2. Hasil survei per unsur pelayanan 11
4.1.3. Rincian hasil survei setiap unsur 12
4.2. Nilai Konversi Survei Kepuasan Masyarakat 17
4.3. Perbandingan Nilai Periode Sebelumnya 18
4.4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan 18

Bab V Penutup 19

5.1. Kesimpulan 19
5.2. Rekomendasi 19

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 8

Tabel 2 Unsur dan Nilai Pelayanan masing-masing Unsur 11

Tabel 3 Persepsi penilaian unsur persyaratan pelayanan 12

Tabel 4 Persepsi penilaian unsur sistem, mekanisme, prosedur 12

Tabel 5 Persepsi penilaian unsur waktu penyelesaian pelayanan 13

Tabel 6 Persepsi penilaian unsur biaya / tarif 14

Tabel 7 Persepsi penilaian unsur Produk / hasil layanan 14

Tabel 8 Persepsi penilaian unsur kompetensi pelaksana 15

Tabel 9 Persepsi penilaian unsur perilaku pelaksana 15

Tabel 10 Persepsi penilaian Sarana dan prasarana 16

Tabel 11 Persepsi penilaian unsur penanganan pengaduan 16

Tabel 12 Nilai Unsur dan Nilai Konversi Survei Kepuasan Masyarakat 17

Tabel 13 Perbandingan Nilai Antar Periode 20

Tabel 14 Masukan Kualitatif berdasarkan tanggapan responden 21

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu kewajiban utama pemerintah kepada masyarakat adalah memberikan pelayanan secara adil dan setara tanpa memandang latar belakang sosial, kepentingan tertentu, bahkan mengharapkan imbalan berupa apapun dari pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus diberikan secara optimal sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, atau lebih dikenal sebagai pelayanan prima yaitu suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani. Hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menjadikan adanya perubahan persepsi dalam masyakarat terkait standar pelayanan minimal yang harus disediakan. Perubahan yang sangat dinamis tersebut harus mendapatkan respon oleh instansi pemerintah dengan menyesuaikan / meningkatkan standar kualitas kualitas layanan yang diberikan. Agar dapat diwujudkan peningkatan kualitas pelayanan sesuai keinginan masyarakat, maka diperlukan umpan balik atau *feedback* terhadap kualitas layanan yang ada saat ini melalui survei kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dilingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP), pelaksanaan SKM diatur melalui Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka diperlukan pedoman umum sebagai acuan untuk mengetahui

kinerja pelayanan publik dilingkungan instansi masing-masing. Pedoman tersebut telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelengaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

a. Survei Kepuasaan Masyarakat (SKM) adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
f. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasaan Masyarakat dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan. Dengan demikian dapat diperoleh penilaian awal kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan (masyarakat) pada periode waktu penilaian. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disusun bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan kinerja kualitas pelayanan selanjutnya.

1.5. Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

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

1.6. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat (skm) dilaksanakan dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi yang meliputi seluruh kegiatan yang terkait dalam pemberian layanan kepada masyarakat, yaitu kegiatan administrasi perkantoran, pelatihan dan pelayanan umum lainnya.

1.7. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di BPPP Banyuwangi.
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di BPPP Banyuwangi.
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi dilaksanakan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. Menyusun instrumen survei
b. Melaksanakan survei
c. Mengolah hasil survei
d. Menyusun dan menyajikan laporan hasil survei

2.1. Teknik pelaksanaan survei

Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi dilaksanakan melalui angket / kuesioner yang disampaikan kepada responden secara daring *(online)*. Kuesioner formulir daring dapat diakses melalui alamat **http://bit.ly/Survei_IKM_BP3BWI.**

2.2. Variabel Survei

Kuesioner SKM yang disampaikan kepada pengguna layanan dilingkup BPPP Banyuwangi terdiri dari 2 (dua) variabel utama, yaitu :

a. Identitas responden

   Berisi data responden meliputi asal daerah, jenis kelamin, kelompok usia dan tingkat pendidikan.

b. Pendapat / respon terhadap layanan yang diterima

   Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yaitu *"relevan"*, *"valid"* dan *"reliabel"*, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat yaitu:

   1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
   2. **Prosedur Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
   3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **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**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari "sangat baik" sampai dengan "tidak baik". Nilai kategori adalah sebagai berikut "

- "kurang" / "sangat tidak puas" **diberi nilai persepsi 1**
- "cukup" / "tidak puas" **diberi nilai persepsi 2**
- "baik" / "puas" **diberi nilai persepsi 3**
- "sangat baik" / "sangat puas" **diberi nilai persepsi 4**

c. Saran perbaikan

Merupakan saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di BPPP Banyuwangi

2.3. Teknik pengumpulan responden / sampel

Teknik pengumpulan dilaksanakan menggunakan kuesioner secara daring terhadap pengguna layanan di BPPP Banyuwangi. Jumlah responden terpilih ditetapkan minimal 100 (seratus) orang dari jumlah pupulasi penerima layanan terhadap unsur layanan yang diberikan, yaitu ("jumlah unsur" + 1) X 10 atau (9 + 1) x 10 = 100 responden.

BAB III
PELAKSANAAN SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

3.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang disajikan pada laporan hasil survei ini dilaksanakan pada periode **Periode Triwulan I (Januari - Maret) tahun 2022**. Pengisian data evaluasi oleh responden dilaksanakan secara daring oleh responden setelah menerima jenis layanan yang diberikan.

3.2. Pengolahan dan Analisis Data

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan. Selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat. Kuesioner yang telah diisi berdasarkan variabel survei sebagaimana sub bab 2.2 kemudian diolah secara kuantitatif, agar sesuai dengan standar nasional.

3.2.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\textit{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\textit{Jumlah Bobot}}{\textit{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\textit{SKM} = \frac{\textit{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\textit{Total unsur yang terisi}} \times \textit{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\textit{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1.
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

3.2.2 Pengolahan Data

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

   Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden mengisi. Setelah mendapat nilai rata- rata setiap pertanyaan, dihitung nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan.

   Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai survei pelayanan

   Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, maka 9 (sembilan) unsur dari nilai rata- rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

BAB IV
HASIL PENGUKURAN

4.1. Penyusunan Hasil Survei

Data akhir pada saat laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun **(per 31 Maret 2022)**, data kuesioner yang masuk berjumlah **105 (seratus lima) input**. Selanjutnya data hasil input disusun dengan materi utama sebagai berikut:

4.1.1. Identitas responden

a. Jenis kelamin

Jumlah responden berdarkan kelompok jenis kelamin yang mengisi kuisioner sebagai berikut:

Row Labels	Count of Jenis Kelamin
Laki-laki	133
Grand Total	**133**

b. Kelompok usia

Jumlah responden berdarkan kelompok usia yang mengisi kuisioner sebagai berikut:

Row Labels	Count of Kelompok Usia
18 - 30 tahun	120
31 - 40 tahun	6
41 - 50 tahun	6
51 - 60 tahun	1
Grand Total	**133**

c. Tingkat pendidikan

Jumlah responden berdarkan tingkat pendidikan yang mengisi kuisioner sebagai berikut:

Row Labels	Count of Tingkat Pendidikan
Sarjana S1 / S2 / S3	9
SD / MI / Sederajat	1
SMA / MAN / Sederajat	64
SMP / MTs / Sederajat	2
Diploma III / Diploma IV	57
Grand Total	**133**

d. Jenis pelayanan

Jumlah responden berdarkan jenis pelayanan yang mengisi kuisioner sebagai berikut:

Row Labels	Count of Jenis pelayanan yang pernah Saudara peroleh di BPPP Banyuwangi
Pelatihan BST	117
Pelatihan Teknis Garam dan Konservasi Laut	16
Grand Total	**133**

4.1.2. Hasil survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.
Unsur dan Nilai Pelayanan masing-masing Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,74
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,71
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,25
4	Biaya / Tarif	3,25
5	Produk / hasil layanan	3,71
6	Kompetensi pelaksana	3,74
7	Perilaku pelaksana	3,74
8	Sarana dan Prasarana	3,68
9	Penanganan pengaduan	3,73

Selanjutnya untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(3,74 x 0,111) + (3,71 x 0,111) + (3,25 x 0,111) + (3,25 x 0,111) + (3,71 x 0,111) + (3,74 x 0,111) + (3,74 x 0,111) + (3,68 x 0,111) + (3,73 x 0,111)
*= **Nilai survei adalah 3,62***

4.1.3. Rincian hasil survei setiap unsur

Hasil penilaian berdasarkan input responden terhadap masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan pelayanan

Unsur pelayanan – 1 yaitu Persyaratan Pelayanan mendapatkan penilaian "Sangat sesuai" (74,44%) dan "Sesuai" (25,56%), sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.
Persepsi penilaian unsur persyaratan pelayanan

Row Labels	Count of 1. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dibandingkan dengan dengan jenis pelayanan di BPPP	%
SANGAT SESUAI	99	74,44%
SESUAI	34	25,56%
Grand Total	**133**	100,00%

Sesuai tugas dan fungsinya salah satu jenis layanan di BPPP Banyuwangi adalah pelatihan kepada masyarakat, dengan kriteria dan persyaratan tertentu sesuai peraturan yang telah ditetapkan. Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kesesuaian antara persyaratan dan jenis layanan yang diakses menunjukkan hasil yang memuaskan.

b. Sistem, mekanisme, prosedur

Unsur pelayanan – 2 yaitu sistem, mekanisme, prosedur mendapatkan penilaian "Sangat memuaskan" (72,18%), "Memuaskan" (27,07%) dan "Cukup" (0,75%), sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4.
Persepsi penilaian unsur sistem, mekanisme, prosedur

Row Labels	Count of 2. Pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BPPP Banyuwangi	%
CUKUP	1	0,75%
MEMUASKAN	36	27,07%
SANGAT MEMUASKAN	96	72,18%
Grand Total	**133**	100,00%

Kemudahan prosedur pelayanan meliputi sistem, mekanisme dan prosedur merupakan titik awal atau pintu masuk bagi pengguna layanan dalam memanfaatkan jasa layanan. Oleh karena itu BPPP Banyuwangi terus melakukan inovasi agar proses ini semakin memudahkan pengguna layanan. Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur layanan menunjukkan hasil yang memuaskan.

c. Waktu penyelesaian pelayanan

Unsur pelayanan – 3 yaitu Waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan penilaian "Sangat memuaskan" (68,42%), "Memuaskan" (29,32%) dan "Cukup" (2,26%), sebagaimana dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5.
Persepsi penilaian unsur waktu penyelesaian pelayanan

Row Labels	Count of 3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	3	2,26%
MEMUASKAN	39	29,32%
SANGAT MEMUASKAN	91	68,42%
Grand Total	**133**	100,00%

Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap waktu penyelesaian pelayanan menunjukkan hasil yang memuaskan. *Namun dalam unsur pelayanan ini masih terdapat persepsi penilaian "cukup". Walaupun persentasenya kecil namun hal ini menunjukkan masih perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan.*

d. Biaya / Tarif

Unsur pelayanan – 4 yaitu Biaya / Tarif mendapatkan penilaian "Cukup" (54,89%), "Murah" (35,34%), "Mahal" (9,02%) dan "Sangat mahal" (0,75%), sebagaimana dapat dilihat pada tabel 6. Dalam unsur ini lebih dari lima puluh persen pengguna layanan memberikan persepsi penilaian "cukup". Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa pengguna layanan menilai biaya yang harus dibayar sepadan dengan manfaat layanan yang diterima.

Tabel 6.
Persepsi penilaian unsur biaya / tarif

Row Labels	Count of 4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	73	54,89%
MAHAL	12	9,02%
MURAH	47	35,34%
SANGAT MAHAL	1	0,75%
Grand Total	**133**	100,00%

Namun masih terdapat pengguna layanan yang mempersepsikan biaya layanan yang dikenakan termasuk mahal. Hal ini menunjukkan masih kurangnya pemahaman pengguna layanan terhadap pengenaan tarif/biaya layanan di BPPP Banyuwangi, yang mengacu pada pengenaan tarif/biaya sesuai ketentuan terkait Penerimaan Negaran Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku.

e. Produk / hasil layanan

Unsur pelayanan – 5 yaitu Produk / hasil layanan mendapatkan penilaian "Sangat sesuai" (71,43%) dan "Sesuai" (28,57%), sebagaimana dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7
Persepsi penilaian unsur produk / hasil layanan

Row Labels	Count of 5. Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dibandingkan dengan yang Saudara terima di BPPP Banyuwangi.	%
SANGAT SESUAI	95	71,43%
SESUAI	38	28,57%
Grand Total	**133**	100,00%

Dalam unsur pelayanan ini lebih dari tujuh puluh persen pengguna layanan memberikan persepsi penilaian "Sangat sesuai" / sangat memuaskan. Persepsi penilaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

f. Kompetensi pelaksana

Unsur pelayanan – 6 yaitu Kompetensi pelaksana mendapatkan penilaian "Sangat memuaskan" (75,19%), "Memuaskan" (24,06%) dan "Cukup" (0,75%), sebagaimana dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8.
Persepsi penilaian unsur kompetensi pelaksana

Row Labels	Count of 6. Pendapat Saudara tentang keterampilan / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	1	0,75%
MEMUASKAN	32	24,06%
SANGAT MEMUASKAN	100	75,19%
Grand Total	**133**	100,00%

Dalam unsur pelayanan ini lebih dari tujuh puluh persen pengguna layanan memberikan persepsi penilaian "Sangat memuaskan". Persepsi penilaian tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan memiliki kompetensi dan keterampilan yang memuaskan pengguna layanan.

g. Perilaku pelaksana

Unsur pelayanan – 7 yaitu Perilaku pelaksana mendapatkan penilaian "Sangat memuaskan" (74,44%), "Memuaskan" (24,81%) dan "Cukup" (0,75%), sebagaimana dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9.
Persepsi penilaian unsur perilaku pelaksana

Row Labels	Count of 7. Pendapat Saudara terhadap perilaku kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	1	0,75%
MEMUASKAN	33	24,81%
SANGAT MEMUASKAN	99	74,44%
Grand Total	**133**	100,00%

Dalam unsur pelayanan ini lebih dari tujuh puluh persen pengguna layanan memberikan persepsi penilaian "Sangat memuaskan". Persepsi penilaian tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan berlaku ramah dan sopan yang memuaskan pengguna layanan.

h. Sarana dan Prasarana

Unsur pelayanan – 8 yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan penilaian "Sangat memuaskan" (72,18%), "Memuaskan" (24,06%), "Cukup" (3,01%) dan "Kurang" (0,75%), sebagaimana dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10.
Kualitas sarana dan prasarana

Row Labels	Count of 8. Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	4	3,01%
KURANG	1	0,75%
MEMUASKAN	32	24,06%
SANGAT MEMUASKAN	96	72,18%
Grand Total	**133**	100,00%

Dalam unsur pelayanan ini masih terdapat persepsi "kurang" dan "cukup". Walaupun persentasenya sangat kecil namun hal ini menunjukkan masih perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur sarana dan prasarana.

i. Penanganan pengaduan

Unsur pelayanan – 9 yaitu Perilaku pelaksana mendapatkan penilaian "Sangat memuaskan" (75,19%), "Memuaskan" (22,06%) dan "Cukup" (2,26%) sebagaimana dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11.
Persepsi penilaian unsur perilaku penanganan pengaduan

Row Labels	Count of 9. Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	3	2,26%
MEMUASKAN	30	22,56%
SANGAT MEMUASKAN	100	75,19%
Grand Total	**133**	100,00%

Dalam unsur ini masih terdapat persepsi penilaian "cukup" sebesar 2,26%. Walaupun persentasenya kecil namun hal ini menunjukkan masih perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur Penangangan pengaduan.

4.2. Nilai Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi dengan Nilai Indeks Survei 3,44 selanjutnya dikonversi dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 12.
Nilai Unsur dan Nilai Konversi

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,74	0,42
2	Prosedur Pelayanan	3,71	0,41
3	Waktu Pelayanan	3,25	0,36
4	Biaya/Tarif	3,25	0,36
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,71	0,41
6	Kompetensi Pelayanan	3,74	0,42
7	Perilaku Pelaksana	3,74	0,42
8	Penanganan Pengaduan	3,68	0,41
9	Sarana dan Prasarana	3,73	0,41
Jumlah Nilai Indeks (NI)			**3,62**
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			**90,43**

Nilai konversi yang diperoleh pada periode laporan ini adalah **90,43** yang berada pada rentang nilai 81,26 – 100 dengan kategori predikat **"SANGAT MEMUASKAN"**.

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

3,62 x 25 = 90,43

Mutu pelayanan A

Kinerja unit pelayanan "Sangat Memuaskan"

4.3. Perbandingan Nilai Periode Sebelumnya

Dalam rangka memperoleh gambaran lebih rinci persepsi penilaian masing-masing unsur, maka perlu dilakukan perbandingan nilai dengan periode sebelumnya. Berdasarkan hasil perbandingan tersebut terdapat satu unsur pelayanan (waktu penyelesaian pelayanan), mengalami **penurunan nilai** cukup signifikan sebesar minus 0,40 poin. Kemudian satu unsur pelayanan (penanganan pengaduan) mengalami **kenaikan nilai** sangat signifikan yaitu 0,90 poin.

Sedangkan tujuh unsur lainnya juga mendapatkan kenaikan nilai berkisar antara 0,10 sampai dengan 0,30 poin. Berdasarkan perbandingan tersebut juga dapat diketahui bahwa total nilai **persepsi keseluruhan mengalami kenaikan dari periode sebelumnya**, yaitu **86,10 (triwulan - 4 / 2021)** menjadi **90,43 (triwulan - 1 / 2022) atau naik sebesar 4,34 poin**. Lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 1.

4.4. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil analisa nilai yang diperoleh pada periode **Triwulan 1 tahun 2022** dan juga perbandingan nilai dengan periode sebelumnya, diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Tujuh unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,26 – 4,00 atau “sangat memuaskan”, yaitu:
    a. Persyaratan pelayanan
    b. Sistem, mekanisme, prosedur
    c. Produk / hasil layanan
    d. Kompetensi pelaksana
    e. Perilaku pelaksana
    f. Sarana dan Prasarana
    g. Penanganan pengaduan
2. Dua unsur pelayanan berada pada rentang nilai 2,51 – 3,25 atau “memuaskan”, yaitu:
    a. Waktu penyelesaian pelayanan
    b. Biaya/ Tarif
3. Satu unsur pelayanan yaitu Waktu penyelesaian pelayanan mengalami penurunan nilai sebesar minus 0,40 dibanding periode sebelumnya.

Berdasarkan resume persepsi penilaian diatas, maka kualitas pelayanan pada semua unsur harus terus ditingkatkan agar masyarakat pengguna layanan memperoleh kualitas pelayanan yang lebih baik. Melalui upaya peningkatan layanan tersebut diharapkan persepsi penilaian yang diperoleh juga dapat meningkat.

BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi pada periode **Triwulan – I tahun 2022**, diperoleh kesimpulan:

1. Semua unsur penilaian menunjukkan hasil yang baik dengan **nilai rata-rata indeks 3,62 termasuk kategori "Sangat Memuaskan"**.
2. **Total nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 90,43** atau berkisar diantara nilai 81,26 – 100 yang berarti kualitas pelayanan publik dipersepsikan **"Sangat Baik"** atau **"Sangat Memuaskan"** oleh masyarakat pengguna layanan.
3. Jika dibandingkan dengan periode penilaian sebelumnya maka nilai yang diperoleh pada periode ini mengalami kenaikan 4,34 poin. Hal ini tentunya harus mendapatkan perhatian dan tindak lanjut perbaikan pada setiap unsur pelayanan, agar tetap dapat ditingkatkan kualitasnya.

5.2. Rekomendasi

1. **Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan** pada seluruh unsur layanan, karena masih terdapat unsur pelayanan masih memperoleh persepsi penilaian "**kurang"** dan **"cukup"** oleh pengguna layanan.
2. Memperhatikan uraian pada nomor 2 diatas, hal yang direkomendasikan adalah :
   a. Dilakukan review secara berkala terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tindak lanjut perbaikan layanan berdasarkan masukan dari pengguna layanan.
   b. Perlu dilakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat penggunan layanan agar lebih mengetahui/memahami jenis, persyaratan, prosedur dan hal lainnya.

Lampiran 1

Tabel Perbandingan Nilai Antar Periode

		TRIWULAN 4 - 2021		TRIWULAN 1 - 2022		NAIK / TURUN
Kode Unsu	Unsur	Nilai Unsur	Nilai Persepsi	Nilai Unsur2	Nilai Persepsi2	Perbandingan
A	Persyaratan pelayanan	3,65	91,19	3,74	93,61	0,10
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,60	90,00	3,71	92,86	0,11
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,65	91,19	3,25	81,20	- 0,40
D	Biaya/ Tarif	2,95	73,81	3,25	81,20	0,30
E	Produk/ hasil layanan	3,56	89,05	3,71	92,86	0,15
F	Kompetensi pelaksana	3,64	90,95	3,74	93,61	0,11
G	Perilaku pelaksana	3,57	89,29	3,74	93,42	0,17
H	Sarana dan Prasarana	3,54	88,57	3,68	91,92	0,13
I	Penanganan pengaduan	2,83	70,83	3,73	93,23	0,90
Jumlah Unsur Digunakan :		**9,00**		**9,00**		
Total		**3,44**	**86,10**	**3,62**	**90,43**	4,34

Lampiran 2

Matriks Masukan Kualitatif berdasarkan tanggapan responden

	Masukan Saudara terhadap pelayanan yang diterima (jika ada)
1	lebih ditingkatkan
2	Lebih kepada diversifikasi garam dan mekanisme bisnis (dalam negri maupun ekspor), beserta memberikan katalog sebagai target pasar dari beberapa pelatiha mengenai garam ataupun produk garam.
3	Wifi dan tv harus ada kalau rusak cepat di perbaiki.
4	lebih ditingkatan
5	Sangat maksimal
6	sudah bagus kalau bisa ditingkatkan lagi
7	Sangat baik
8	tidak ada keluhan
9	TIDAK ADA
10	pelatihan bagus pak,
11	Sangat baik pak
12	Pelatihan nya sesuai pak
13	Tidak ada
14	Tidak ada
15	Pelatihnya bagus... Ilmu nya sangat berguna untuk saya
16	Pelantihan sangat baik
17	Pelatih lebih baik ke taruna agar lebih dekat dan gampang untuk di kerahkan
18	Tidak ada
19	tidak ada
20	Pelatihan yang sesuai
21	sangat baik,ramah
22	Baik
23	Sangat baik
24	Pelatihan sangat baik pak

25	Tidak ada
26	Baik
27	Pelayanan sangat baik dan memuaskan
28	Tidak ada
29	Baik
30	Pelatih yang profesional dan baik(cukup)
31	Tak ada
32	Cukup baik
33	Tidak ada
34	Sangat baik
35	_
36	Baik
37	Sangat baik
38	sangat baik pak
39	Tidak ada
40	Tidak ada
41	Sangat baik
42	Tidak ada
43	tidak ada
44	Baik
45	Baik
46	Sangat bagus
47	Terimakasih atas melatihnya
48	Terima kasih atas pelatihan BST yang telah diberikan kepada kami. Harapannya prasarana BST dapat dirawat dengan baik seperti railing di kolam BST yg sudah berkarat, dirawat atau dicat dgn rutin sehingga tdk membahayakan pada pelaksanaan latihan di kolam.
49	Perlaratan di perlengkap
50	Semoga kebih baik lagi kedepannya
51	tidak ada
52	-

53	Tidak ada
54	-
55	Sangat kompeten
56	Sangat baik dan memuaskan
57	Pelayanan Sangat Baik
58	Sangat senang dlm mengikuti pelatihan BST
59	_
60	Sangat baik dan memuaskan
61	Sangat kompoten.
62	Sangat baik dan memuaskan
63	Sangat baik
64	Kolam yang di BPPP klo bisa di perbaiki agar bisa melakukan praktik di kolam BPPP Banyuwangi, agar dapat merasakan naik sekuci, susai dengn peralatan keselamatan yang ada di kapal.
65	Pelayananya sdh Sangat baik
66	Saya sangat senang mengikuti proses BST dari awal hingga akhir
67	Pelayanan yang kami terima sangat baik akan desiplin waktu,keterampilan,kecepatan dan sangat baik pelayanannya
68	Pelayanan yang di lakukan BPPP Bayuwangi terhadap taruna politeknik KPK sangat baik.
69	Semoga BPPP Banyuwangi semakin berkembang terus kedepanannya dan menjadi tempat pelatihan yang menghasilkan pelaut-pelaut handal demi masa depan Bangsa.
70	Tidak ada keluhan
71	Tetap jaga tugas dan tanggung jawab masing-masing
72	Kekompakan dan tetap jaga tugas dan tanggung jawab masing masing
73	_
74	Pelayan bagus
75	Sangat puas dengan pelayanan
76	Sangat baik
77	Sangat baik
78	Sangt baik tepat waktu
79	kedepannya lebih di perbanyak sarana dan prasarana

80	Sangat baik dan pertahanankan pelayanan seperti yang ini
81	Tetap dipertahankan dan jadilah yang terbaik
82	-
83	Sangat baik
84	Cukup baik dan mudah di mengerti
85	-
86	-
87	Sangat baik
88	Tingkatkan