



BALAI PELATIHAN
DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI

Laporan
**SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT**
Triwulan I - Tahun 2023



#2023
#KKPTHRIVE



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran 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 2023**. 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, April 2023

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.....	7
3.1. Pengumpulan Data	7
3.2. Pengolahan dan Analisis Data.....	7
3.2.1 Metode Pengolahan Data	7
3.2.2 Pengolahan Data.....	8
BAB IV. HASIL PENGUKURAN	9
4.1. Penyusunan Hasil Survei.....	9
4.1.1. Distribusi responden.....	9
4.1.2. Hasil survei per unsur pelayanan.....	10
4.1.3. Rincian hasil survei setiap unsur	10
4.2. Nilai Konversi Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
4.3. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	16
BAB V. PENUTUP	17
5.1. Kesimpulan.....	17
5.2. Rekomendasi	17

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.....	10
Tabel 3. Persepsi penilaian unsur persyaratan pelayanan	11
Tabel 4. Persepsi penilaian unsur sistem, mekanisme, prosedur	11
Tabel 5. Persepsi penilaian unsur waktu penyelesaian pelayanan	12
Tabel 6. Persepsi penilaian unsur biaya / tarif.....	12
Tabel 7. Persepsi penilaian unsur produk / hasil layanan	13
Tabel 8. Persepsi penilaian unsur kompetensi pelaksana	13
Tabel 9. Persepsi penilaian unsur perilaku pelaksana.....	14
Tabel 10. Persepsi penilaian kualitas sarana dan prasarana.....	14
Tabel 11. Persepsi penilaian unsur perilaku penanganan pengaduan.....	15
Tabel 10. Nilai Unsur dan Nilai Konversi.....	15

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 masyarakat terkait standar pelayanan minimal yang harus disediakan. Perubahan yang sangat dinamis tersebut harus mendapatkan respon oleh instansi pemerintah dengan menyesuaikan / meningkatkan standar 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 di lingkungan

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 Penyelenggaraan 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 Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan 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 Kepuasan 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 :

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
2. 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 Kepuasan 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 <https://bit.ly/SKM-BPPP-Banyuwangi>

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 “

- “tidak sesuai / tidak memuaskan / mahal” **diberi nilai persepsi 1**
- “cukup / kurang sesuai” **diberi nilai persepsi 2**
- “baik” / “memuaskan” **diberi nilai persepsi 3**
- “sangat sesuai / sangat memuaskan / murah” **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. Dalam kurun waktu triwulan – 1, jumlah pengguna layanan di BPPP Banyuwangi sebanyak 146 orang. Maka sesuai dengan lampiran II Permen PANRB No. 14 tahun 2017 maka jumlah responden yang disurvei sebanyak 103 orang (sampel Morgan dan Krejcie).

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 2023**. 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:

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

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

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

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:

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

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 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.5324	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

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 2023), data kuesioner yang masuk berjumlah 146 (seratus empat puluh enam) input. Selanjutnya data hasil input disusun dengan materi utama sebagai berikut:

4.1.1. Distribusi responden

- a. Jumlah responden berdasarkan kelompok jenis kelamin yang mengisi kuisisioner sebagai berikut:

Row Labels	Count of JENIS KELAMIN
Laki-laki	100
Perempuan	3
Grand Total	103

- b. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia yang mengisi kuisisioner sebagai berikut:

Row Labels	Count of KELOMPOK USIA
18 - 30 tahun	100
31 - 40 tahun	3
Grand Total	103

- c. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan yang mengisi kuisisioner sebagai berikut:

Row Labels	Count of TINGKAT PENDIDIKAN
DIPLOMA I / II / III / IV	31
SARJANA S - 1 / S - 2 / S - 3	3
SD / MI / sederajat	1
SMA / SMK / MA / sederajat	68
Grand Total	103

- d. Jumlah responden berdasarkan jenis pelayanan yang mengisi kuisisioner sebagai berikut:

Row Labels	Count of JENIS PELAYANAN YANG PERNAH SAUDARA PEROLEH DI BPPP BANYUWANGI
Pelatihan BST	146
Grand Total	146

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	3,52
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,53
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,56
4	Biaya / Tarif	2,07
5	Produk / hasil layanan	3,45
6	Kompetensi pelaksana	3,53
7	Perilaku pelaksana	3,54
8	Sarana dan Prasarana	3,44
9	Penanganan pengaduan	3,44

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

$$(3,52 \times 0,111) + (3,53 \times 0,111) + (3,56 \times 0,111) + (2,07 \times 0,111) + (3,45 \times 0,111) + (3,53 \times 0,111) + (3,54 \times 0,111) + (3,44 \times 0,111) + (3,44 \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } 3,34$$

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 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Persepsi penilaian unsur persyaratan pelayanan

Persepsi Penilaian	U1. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dibandingkan dengan dengan jenis pelayanan di BPPP Banyuwangi.	%
SANGAT SESUAI	53	51,5%
SESUAI	50	48,5%
Grand Total	103	100,0%

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 baik.

b. Sistem, mekanisme, prosedur

Unsur pelayanan – 2 yaitu sistem, mekanisme, prosedur mendapatkan penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Persepsi penilaian unsur sistem, mekanisme, prosedur

Persepsi Penilaian	U2. Pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BPPP Banyuwangi	%
CUKUP	3	2,9%
MEMUASKAN	43	41,7%
SANGAT MEMUASKAN	57	55,3%
Grand Total	103	100,0%

Kemudahan prosedur pelayanan meliputi sistem, mekanisme dan prosedur merupakan titik awal atau pintu masuk bagi pengguna layanan dalam memanfaatkan jasa layanan. 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 baik.

c. Waktu penyelesaian pelayanan

Unsur pelayanan – 3 yaitu Waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Persepsi penilaian unsur waktu penyelesaian pelayanan

Persepsi Penilaian	U3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	5	4,9%
MEMUASKAN	35	34,0%
SANGAT MEMUASKAN	63	61,2%
Grand Total	103	100,0%

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 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Persepsi penilaian unsur biaya / tarif

Persepsi Penilaian	U4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	64	62,1%
MAHAL	17	16,5%
MURAH	22	21,4%
Grand Total	103	100,0%

Dalam unsur ini lebih dari lima puluh persen pengguna layanan memberikan persepsi penilaian “cukup” dan “murah”. Namun sebanyak 16,5% responden memberikan persepsi penilaian “mahal”. Hal memberikan gambaran bahwa sebagian pengguna menilai biaya yang harus dibayar sepadan dengan manfaat layanan yang diterima.

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 Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku.

e. Produk / hasil layanan

Unsur pelayanan – 5 yaitu Produk / hasil layanan mendapatkan penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Persepsi penilaian unsur produk / hasil layanan

Persepsi Penilaian	U5. Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dibandingkan dengan yang Saudara terima di BPPP Banyuwangi.	%
SANGAT SESUAI	45	43,7%
SESUAI	58	56,3%
Grand Total	103	100,0%

Dalam unsur pelayanan ini lebih dari tujuh puluh persen pengguna layanan memberikan persepsi penilaian “sesuai” dan “sangat sesuai”. 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 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Persepsi penilaian unsur kompetensi pelaksana

Persepsi Penilaian	U6. Pendapat Saudara tentang keterampilan / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	5	4,9%
MEMUASKAN	39	37,9%
SANGAT MEMUASKAN	59	57,3%
Grand Total	103	100,0%

Dalam unsur pelayanan ini lebih dari sembilan 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 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Persepsi penilaian unsur perilaku pelaksana

Persepsi Penilaian	U7. Pendapat Saudara terhadap perilaku kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	5	4,9%
MEMUASKAN	39	37,9%
SANGAT MEMUASKAN	59	57,3%
Grand Total	103	100,0%

Dalam unsur pelayanan ini lebih dari sembilan 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 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Persepsi penilaian kualitas sarana dan prasarana

Persepsi Penilaian	U8. Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	10	9,7%
MEMUASKAN	40	38,8%
SANGAT MEMUASKAN	53	51,5%
Grand Total	103	100,0%

Dalam unsur pelayanan ini lebih dari sembilan persen responden memberikan persepsi penilaian “memuaskan” / “sangat memuaskan”, sedangkan sisanya menilai “cukup”. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di BPPP Banyuwangi mendapatkan persepsi penilaian baik.

i. Penanganan pengaduan

Unsur pelayanan – 9 yaitu Perilaku pelaksana mendapatkan penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Persepsi penilaian unsur perilaku penanganan pengaduan

Persepsi Penilaian	U9. Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di BPPP Banyuwangi.	%
CUKUP	6	5,8%
MEMUASKAN	47	45,6%
SANGAT MEMUASKAN	50	48,5%
Grand Total	103	100,0%

Dalam unsur ini masih terdapat persepsi penilaian “cukup”. Walaupun persentasenya kecil namun hal ini menunjukkan masih perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur Penanganan 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 3,34** selanjutnya dikonversi dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 10. Nilai Unsur dan Nilai Konversi

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,52	0,39
2	Prosedur Pelayanan	3,53	0,39
3	Waktu Pelayanan	3,56	0,40
4	Biaya/Tarif	2,07	0,23
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,45	0,38

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
6	Kompetensi Pelayanan	3,53	0,39
7	Perilaku Pelaksana	3,54	0,39
8	Penanganan Pengaduan	3,44	0,38
9	Sarana dan Prasarana	3,44	0,38
Jumlah Nilai Indeks (NI)			3,34
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			83,57

Nilai konversi yang diperoleh pada periode laporan ini adalah **83,57** yang berada pada rentang nilai 76,61 – 88,30 dengan kategori predikat **“BAIK”**.

4.3. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil analisa nilai yang diperoleh pada periode **Triwulan 1 (Januari – Maret) tahun 2023** diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Empat unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,53 – 4,00 atau “sangat baik”, yaitu:
 - a. Sistem, mekanisme, prosedur
 - b. Waktu penyelesaian pelayanan
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Perilaku pelaksana
2. Empat unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,06 – 3,53 atau “baik”, yaitu:
 - a. Persyaratan pelayanan
 - b. Produk / hasil layanan
 - c. Sarana dan Prasarana
 - d. Penanganan pengaduan
3. Satu unsur pelayanan berada pada rentang nilai 1,00 – 2,59 atau “tidak baik”, yaitu unsur Biaya/ Tarif

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 (Januari - Maret) tahun 2023**, diperoleh kesimpulan:

1. **Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 83,57** yang berada pada rentang nilai 76,61 – 88,30, menunjukkan kinerja unit pelayanan mendapatkan mutu pelayanan **“BAIK”**.
2. Nilai rata-rata seluruh unsur pelayanan adalah 3,34, menunjukkan bahwa pengguna layanan memberikan persepsi penilaian puas atas layanan yang diperoleh.

5.2. Rekomendasi

1. Berdasarkan penilaian, masukan dan saran penggunaan layanan, perlu upaya meningkatkan kualitas pada unsur-unsur layanan berikut:
 - a. kemudahan prosedur layanan (U2)
 - b. kecepatan waktu layanan (U3)
 - c. keterampilan petugas layanan (U6)
 - d. sarana dan prasarana (U8)
2. Perlu upaya memberikan pemahaman kepada penggunan layanan / pemangku kepentingan pada unsur biaya/tarif (U4) yang mendapatkan persepsi penilaian **“mahal”**.

5.3. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa dan rekomendasi maka disusun rencana tindak lanjut peningkatan kualitas layanan, dimulai dengan unsur layanan yang memperoleh nilai persepsi paling rendah. Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan berdasarkan prioritas jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Matriks 1
Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Mutu Layanan

No.	Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2023				Pelaksana
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kemudahan prosedur layanan (U2)	Pengembangan layanan sistem daring / online	√	-	-	-	Sub Bag. Umum dan Sub Koord. Pelatihan
2	Kecepatan waktu layanan (U3)	Pengembangan layanan sistem daring / online	√	-	-	-	Sub Bag. Umum dan Sub Koord. Pelatihan
3	Biaya / Tarif (U4)	Sosialisasi dan publikasi terkait biaya / tarif	√	√	√	√	Sub Bag. Umum, Sub Koord. Pelatihan dan JFT
4	Keterampilan petugas layanan (U6)	Melaksanakan monitoring dan evaluasi pembinaan petugas pelayanan	√	-	√	-	Sub Bag. Umum
5	Sarana dan prasarana (U8)	Melakukan perbaikan dan perawatan berkala	√	-	√	-	Sub Bagian Umum

Lampiran 1

KELUHAN berdasarkan tanggapan responden

1. Saya merasa puas di tempat ini
2. Mati listrik saja selain itu semuanya sangat baguss
3. Masalah listrik
4. Airnya nyetrum
5. Saat Mati Lampu Itu. Sinyal Juga Ikut Hilang
6. Kolam yang di gunakan untuk praktek kotor dan alat yang digunakan banyak yang rusak
7. Harus adanya kesesuaian pembiayaan di awal dan akhir kegiatan
8. 1.Perihal rundown acara, 2. Ada petugas di ruang makan yg kurang welcome
9. Petugas diruang makan agar dapat lebih ramah lagi, terima kasih.
10. WiFi sinyalnya kurang kencang
11. Tentang jadwal kita tidak tau
12. Pengurus kurang ramah dikit dikit melotot matanya (salah satu orang bukan semua)
13. air dikamar mandi sangat kecil
14. Wifi lemot
15. adanya pegawai yang tidak saya suka i
16. Adanya pegawai yang tidak saya sukai
17. Asrama dan ruang makan
18. asrama banjir ketika saat hujan
19. Adanya pegawai yang tidak saya sukai
20. Kolam nya kotor
21. Kolam kurang bersih
22. tvnya rusak tidak bisa dibuat menonton
23. Kolam kotor,kamar tidur kurang selimut
24. Jauh lokasi
25. Kurangnya pendekatan guru atau cara guru mendekati kami
26. Tidak ada hukuman untuk peserta yg melanggar aturan,kolam dibersihkan
27. Kurangnya selimut di asrama
28. Kolam kotor
29. Kolam kurang bersih

Lampiran 2

MASUKAN berdasarkan tanggapan responden

1. Supaya pelatihan ini terus berlanjut dan berkembang ke depan nya
2. Semuanya sudah berjalan sesuai, bisa dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Sangat bagus
4. Sangat baguss materi tentang bst kami dpat memahami dgn baik dlam materri maupun praktek
5. Pelayanan yang baik
6. BPPP Banyuwangi sangat memuaskan
7. Sesuai
8. Sangat memuaskan
9. Siap sangat memuaskan
10. Semoga lebih baik kedepan
11. Bppp banyuwangi sangat baik
12. Sangat Memuaskan.
13. Sangat bagus
14. Alhamdulillah semuanya sangat memuaskan
15. Sebaiknya kolam di bersihkan atau di kuras dan dijaga kebersihannya. Alat alat di perbarui agar pelatihan dapat maksimal.
16. Layanan sangat baik dah bagus
17. Jam istirahat kurang
18. Baik dan memuaskan
19. 1. Rundown acara seharusnya dapat disampaikan H-1 kegiatan, sehingga kami dapat mengetahui gambaran kegiatannya seperti apa. 2. Sebaiknya petugas di ruang makan lebih ramah lagi, sehingga pada saat makan kami bisa lebih nyaman lagi
20. Penyampaian jadwal pelatihan sebaiknya diberikan diawal sebelum pelaksanaan kegiatan kepada peserta.
21. Kolam agar dibersihkan lagi agar dibuat renang makin nyaman
22. Semoga mantap uye
23. Jika kita menjadi tamu di hormati bukan di toleh i gaenak atau di pelototi
24. see you semoga berjumpa kembali
25. Pelayanan sangat baik dan alat yg di sediakan bagus dan kedepan nya semoga lebih baik
26. Lebih baik kedepannya
27. tempat nya enak dan asri, tapi kalo saat hujan asrama nya banjir
28. Makanannya enak sekali
29. tvnya mohon diperbaiki agar bisa ditonton
30. Semuanya susuai trs fasilitasnya bik sekali pokoknya membuat saya betah dan nyaman ada di asrama trimaksih
31. Pelatihnya bagus... Ilmu nya sangat berguna untuk saya
32. Pelantihan sangat baik
33. Pelatih lebih baik ke taruna agar lebih dekat dan gampang untuk di kerahkan
34. Pelatihan yang sesuai
35. sangat baik,ramah
36. Baik
37. Sangat baik
38. Pelatihan sangat baik pak
39. Pelayanan sangat baik dan memuaskan
40. Pelatih yang profesional dan baik(cukup)