



BALAI PELATIHAN
DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I / 2023



#2023
#KHP THRIVE

KATA PENGANTAR

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan setiap triwulan, Unit Pelayanan Publik (UPP) diminta untuk menindaklanjuti hasil penilaian SKM beserta saran/masukan dari pengguna layanan. Implementasi tindak lanjut tersebut sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut peningkatan kualitas layanan berdasarkan hasil SKM periode Triwulan I tahun 2023. Kami berharap laporan ini memberikan gambaran nyata implementasi tindak lanjut yang telah dilaksanakan di lingkungan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi. Kami juga menyampaikan terima kasih atas saran dan masukan yang disampaikan, semoga hal tersebut terus memberikan motivasi dan memperkuat komitmen kami untuk memberikan pelayanan terbaik.

Banyuwangi, April 2023
Kepala BPPP Banyuwangi



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

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR.....	i
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum	1
1.3. Tujuan	2
1.4. Ruang Lingkup.....	2
BAB II. TINDAK LANJUT	3
2.1. Kemudahan Prosedur Layanan (U2).....	3
2.2. Kecepatan Waktu Layanan (U3)	3
2.3. Biaya Tarif (U4).....	3
2.4. Keterampilan Petugas Layanan (U6)	4
2.5. Sarana dan Prasarana (U8)	4
BAB III. PENUTUP	5
3.1. Kesimpulan	5
3.2. Saran.....	5

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus diberikan secara optimal sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan.

Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik (UPP) yang menyediakan layanan pelatihan, terus berkomitmen memberikan layanan terbaik kepada pengguna layanan. Komitmen tersebut didukung dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai amanat 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. Survei dimaksudkan untuk memperoleh umpan balik sebagai bahan evaluasi menyeluruh terhadap unsur layanan yang diberikan.

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. Tujuan

Laporan Tindak Lanjut SKM disusun menguraikan implementasi Rencana Tindak Lanjut yang direkomendasikan pada hasil SKM periode Triwulan IV tahun 2022 (yang belum terlaksana) dan Periode I tahun 2023.

1.4. Ruang Lingkup

Hasil SKM periode Triwulan IV tahun 2022 dan Periode I tahun 2023 menunjukkan bahwa, dari sembilan unsur layanan terdapat enam unsur layanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya yaitu:

1. kemudahan prosedur layanan (U2)
2. kecepatan waktu pelayanan (U3)
3. biaya/tarif (U4)
4. keterampilan petugas layanan (U6)
5. sarana dan prasarana (U8)

BAB II. TINDAK LANJUT

Berdasarkan uraian rencana tindak lanjut SKM periode Triwulan IV tahun 2022 dan Periode I tahun 2023, pada periode Triwulan I tahun 2023 telah dilaksanakan upaya peningkatan kualitas masing-masing unsur layanan.

2.1. Kemudahan Prosedur Layanan (U2)

Rencana Tindak Lanjut	Peningkatan layanan melalui sistem daring / online untuk menyederhanakan dan mempercepat proses bisnis layanan
Waktu Pelaksanaan	Triwulan I / 2023
Implementasi	Pengembangan situs “Pelayanan Digital Terpadu” untuk kemudahan akses layanan dan kecepatan penyelesaian layanan.
Status	Selesai

2.2. Kecepatan Waktu Layanan (U3)

Rencana Tindak Lanjut	Peningkatan layanan melalui sistem daring / online untuk menyederhanakan dan mempercepat proses bisnis layanan
Waktu Pelaksanaan	Triwulan I / 2023
Implementasi	Pengembangan situs “Pelayanan Digital Terpadu” untuk kemudahan akses layanan dan kecepatan penyelesaian layanan
Status	Selesai

2.3. Biaya Tarif (U4)

Rencana Tindak Lanjut	Pelaksanaan sosialisasi dan publikasi terkait biaya / tarif
Waktu Pelaksanaan	Triwulan I / 2023
Implementasi	Memberikan pemahaman dasar hukum besaran biaya/tarif sesuai Peraturan Pemerintah (PP) No. 85 tahun 2021 melalui: a. Publikasi tarif layanan melalui media sosial dan web (daring) b. Sosialisasi tarif layanan kepada pengguna layanan saat pelaksanaan pelatihan
Status	Selesai

2.4. Keterampilan Petugas Layanan (U6)

Rencana Tindak Lanjut	Melaksanakan monitoring dan evaluasi pembinaan petugas pelayanan
Waktu Pelaksanaan	Triwulan I / 2023
Implementasi	Meningkatkan integritas, motivasi dan pengembangan kompetensi pegawai berdasarkan kebutuhan. a. Melaksanakan briefing pembinaan secara berkala (setiap 3 bulan) b. Memberikan penghargaan dan teguran (reward and punishment)
Status	Poin a selesai; poin b akan dilaksanakan pada bulan Agustus 2023.

2.5. Sarana dan Prasarana (U8)

Rencana Tindak Lanjut	Melakukan pemeriksaan, perbaikan dan perawatan berkala
Waktu Pelaksanaan	Triwulan I / 2023
Implementasi	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana berupa perbaikan berkala sarana dan prasarana (merupakan lanjutan implementasi hasil rekomendasi tahun 2022)
Status	Selesai

BAB III. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Masukan dan saran bersifat minor sesuai rencana tindak lanjut diimplementasikan secara langsung melalui pada periode tahun berjalan sesuai prioritas. Sedangkan masukan dan saran bersifat mayor dan membutuhkan anggaran yang besar menjadi masukan dalam penyusunan rencana anggaran tahun berikutnya.

Dari enam rencana tindak lanjut yang disusun, semuanya telah ditindaklanjuti sebagaimana diuraikan melalui matriks-matriks pada Bab II. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa **Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi telah menindaklanjuti seluruh masukan dan saran (100%)**.

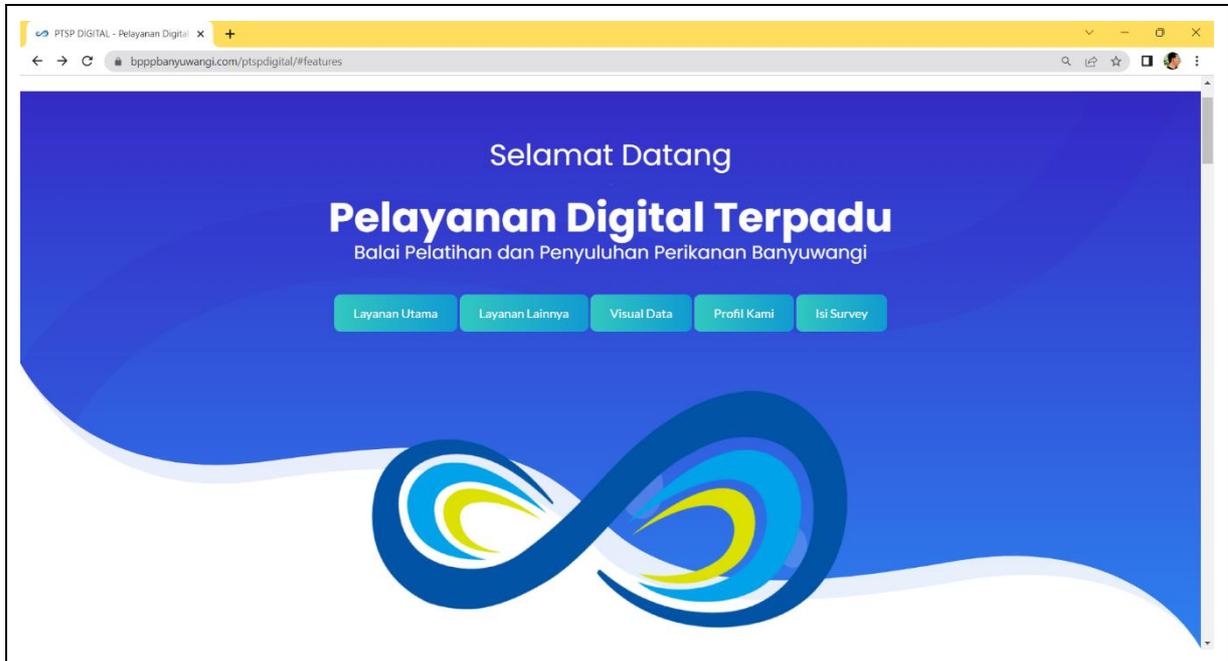
3.2. Saran

Tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara cepat agar pengguna layanan mendapatkan kualitas layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Dalam proses bisnis pelayanan faktor manusia (petugas layanan) rentan melakukan kesalahan (*human error*). Oleh karena itu harus proses monitoring, evaluasi dan pembinaan terhadap petugas layanan harus dilaksanakan berkesinambungan, untuk meningkatkan motivasi, integritas dan kompetensi.

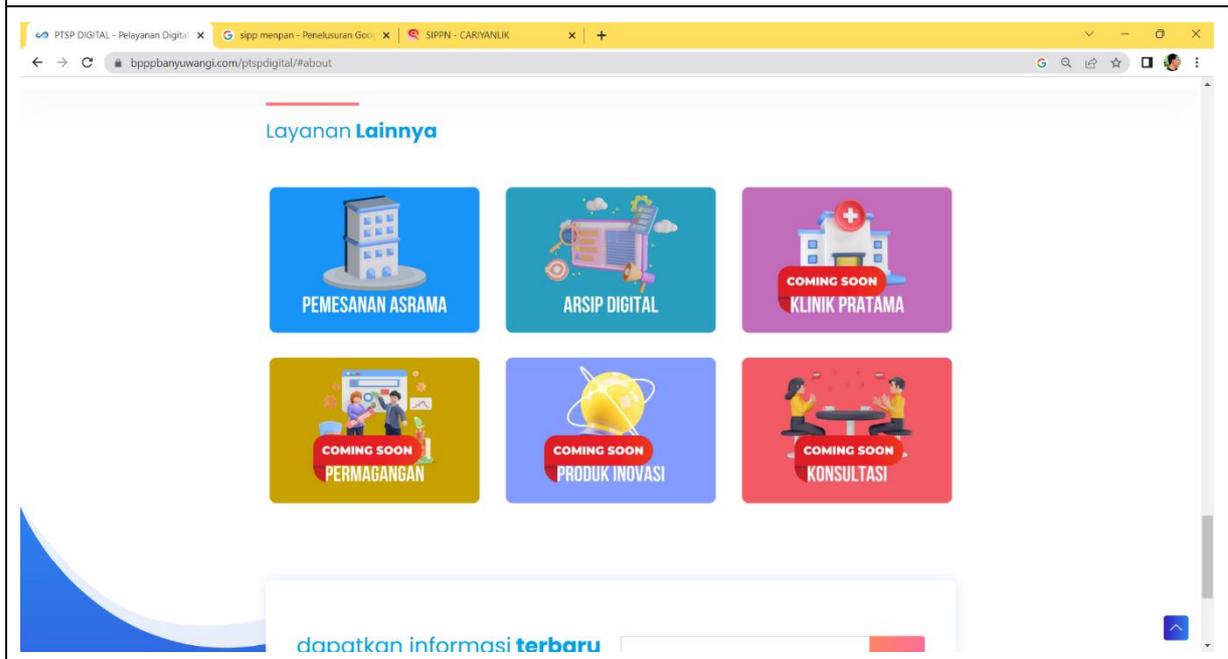
**DOKUMENTASI
TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2023**

Kemudahan Prosedur Layanan (U2) dan Kecepatan Waktu Layanan (U3)

Implementasi	Pengembangan situs “Pelayanan Digital Terpadu” untuk kemudahan akses layanan dan kecepatan penyelesaian layanan.
--------------	--



<https://bpppbanyuwangi.com/ptspdigital/>



Pengembangan layanan PTSP Digital

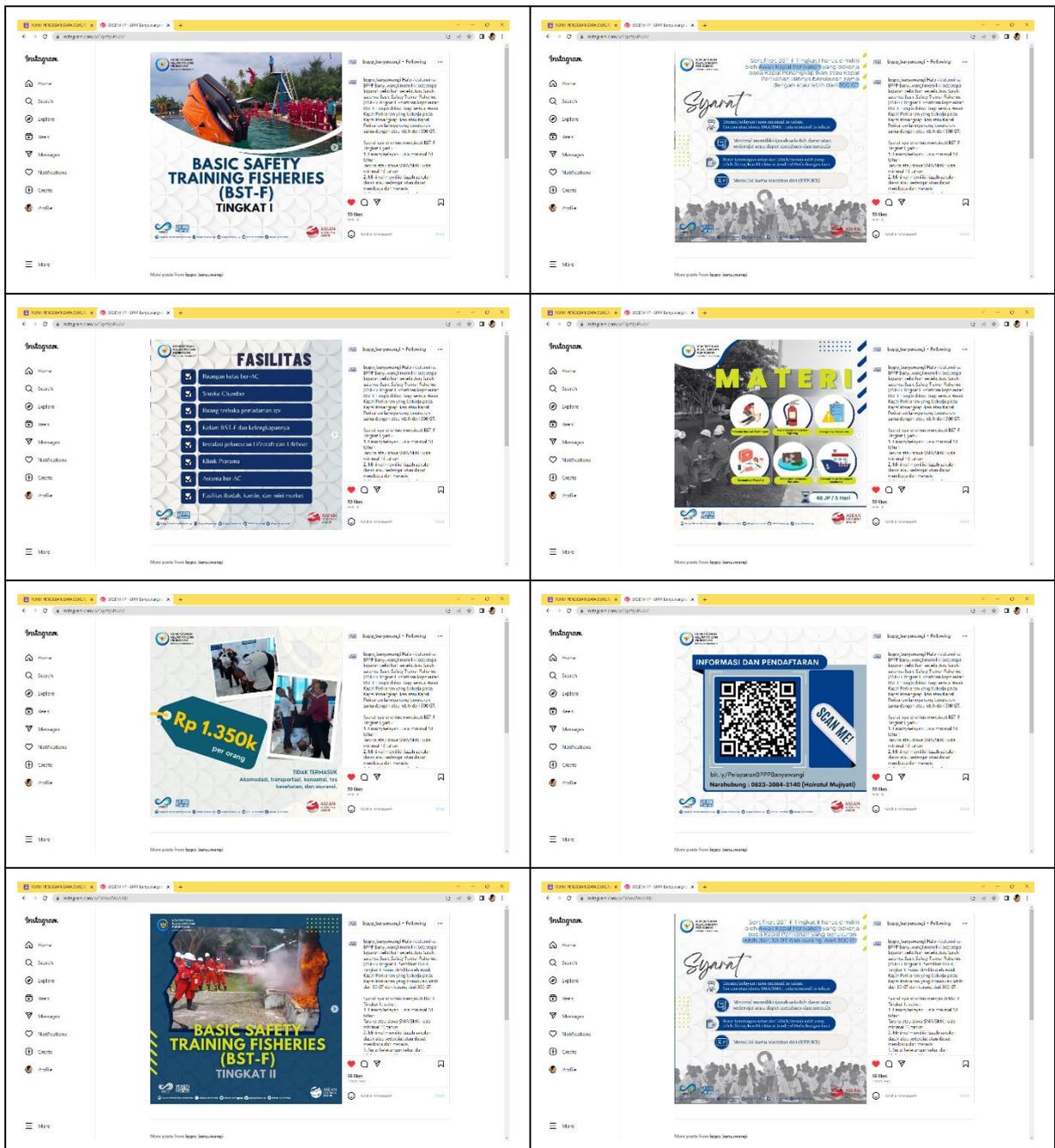
Kemudahan Prosedur Layanan (U2) dan Kecepatan Waktu Layanan (U3)

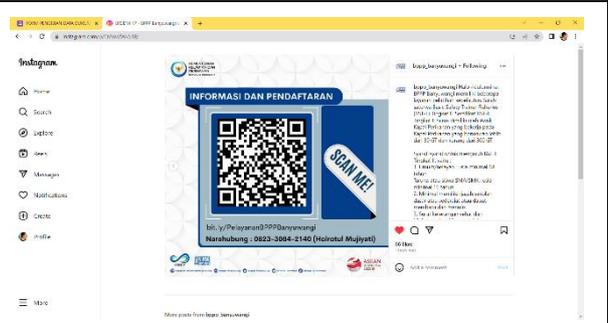
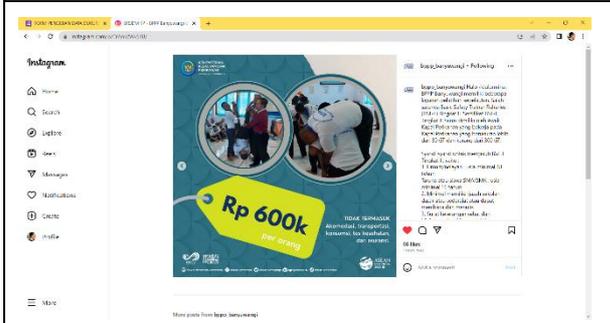
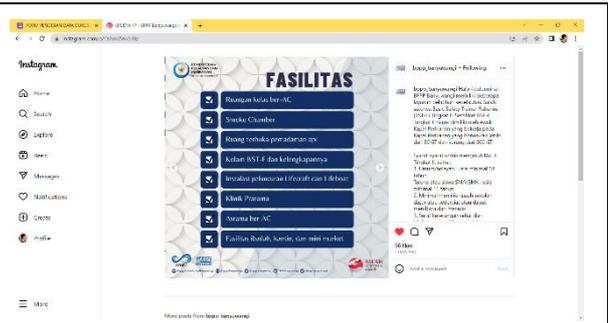
Biaya Tarif (U4)

<p>Implementasi</p>	<p>Memberikan pemahaman dasar hukum besaran biaya/tarif sesuai Peraturan Pemerintah (PP) No. 85 tahun 2021 melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Publikasi tarif layanan melalui media sosial dan web (daring) Publikasi tarif layanan melalui brosur (luring) Sosialisasi tarif layanan kepada pengguna layanan saat pelaksanaan pelatihan
---------------------	--

a. Publikasi biaya/tarif layanan secara daring

https://www.instagram.com/bppp_banyuwangi/

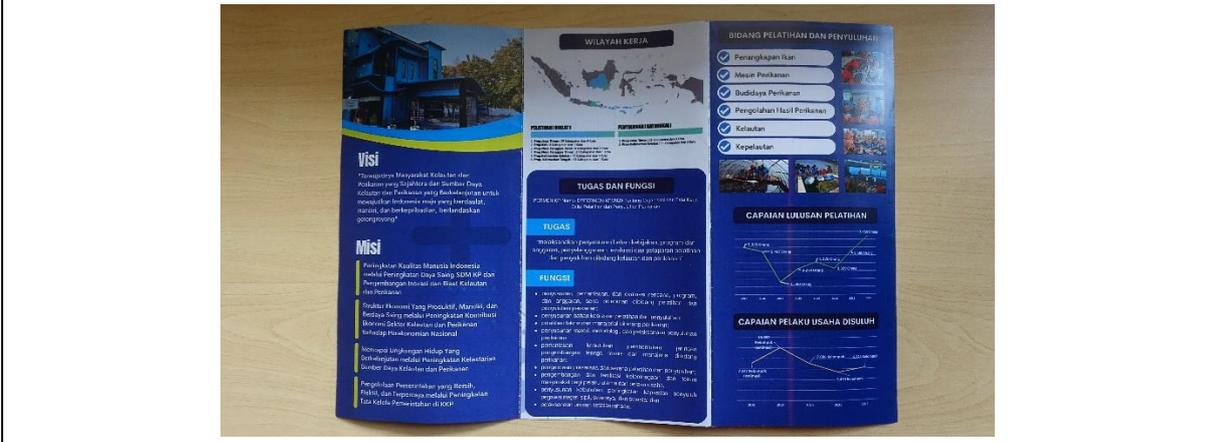




b. Publikasi biaya/tarif layanan secara luring







Keterampilan Petugas Layanan (U6)

Implementasi	<p>Meningkatkan integritas, motivasi dan pengembangan kompetensi pegawai berdasarkan kebutuhan.</p> <ol style="list-style-type: none">Melaksanakan briefing pembinaan secara berkala (setiap 3 bulan)Memberikan penghargaan dan teguran (reward and punishment)
--------------	--



Sarana dan Prasarana (U8)

Implementasi

Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana berupa perbaikan berkala sarana dan prasarana (merupakan lanjutan implementasi hasil rekomendasi tahun 2022)

Perawatan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana









Diklat Pelatihan Dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi



Bangsring
Kecamatan Wongsorejo
Kabupaten Banyuwangi
Jawa Timur
Diklat Pelatihan Dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Banyuwangi



