



LAPORAN **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

TRIWULAN - I TAHUN 2024

**BALAI PELATIHAN
DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI**



LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
TRIWULAN - I TAHUN 2024

BALAI PELATIHAN
DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI

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 2024**. 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. Sedangkan produk layanan mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan 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.

Banyuwangi, 3 April 2024

Kepala BPPP Banyuwangi



Moch. Muchlisin, A.Pi., MP

NIP. 19750916 1999 03 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK	iv
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	4
1.7. Manfaat	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	5
2.3. Lokasi Survei	7
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA	8
5.1. Jumlah Responden	8
5.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan).....	9
BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	12
5.2. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
5.1. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan	13
5.2. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur.....	13
5.3. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian.....	14
5.4. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya.....	14
5.5. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk	15
5.6. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon	15
5.7. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas.....	15
5.8. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana	16
5.9. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	16
5.2. Rencana Tindak Lanjut.....	17
5.2. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	18

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA	20
5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan IV Tahun 2023.....	20
5.2. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan IV tahun 2023.....	20
5.3. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan IV Tahun 2023	21
BAB VI. KESIMPULAN	31
6.1. Kesimpulan	31
6.2. Saran.....	31

DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK

Gambar 1. Tangkapan Layar Survei Kepuasan Masyarakat (SUSAN) KKP	6
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Empat Periode Terakhir	18
Grafik 2. Perbandingan Nilai SKM Empat Periode Terakhir.....	19
Tabel 1. Nama Layanan dan Jumlah Respoden	12
Tabel 2. Jumlah respoden berdasarkan jenis kelamin	8
Tabel 3. Jumlah respoden berdasarkan kelompok usia.....	8
Tabel 4. Jumlah respoden berdasarkan tingkat pendidikan	9
Tabel 4. Jumlah respoden berdasarkan pekerjaan / profesi	9
Tabel 5. Nilai Persepsi SKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I tahun 2024	10
Tabel 7. Jenis Layanan dan Kode Layanan.....	12
Tabel 8. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan	13
Tabel 9. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur.....	13
Tabel 10. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian.....	14
Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya.....	14
Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk	15
Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-6 Kecepatan Respon	15
Tabel 13. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas.....	16
Tabel 14. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana.....	16
Tabel 15. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	17
Tabel 16. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2024.....	17
Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan IV Tahun 2023	20
Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan IV Tahun 2023	21
Tabel 18. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan IV Tahun 2023.....	22

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 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. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. 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. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi sebagai Unit Pelayanan Publik (UPP) yang melayani kegiatan pelatihan kepada masyarakat.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi dilaksanakan melalui tahapan berikut:

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

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat 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

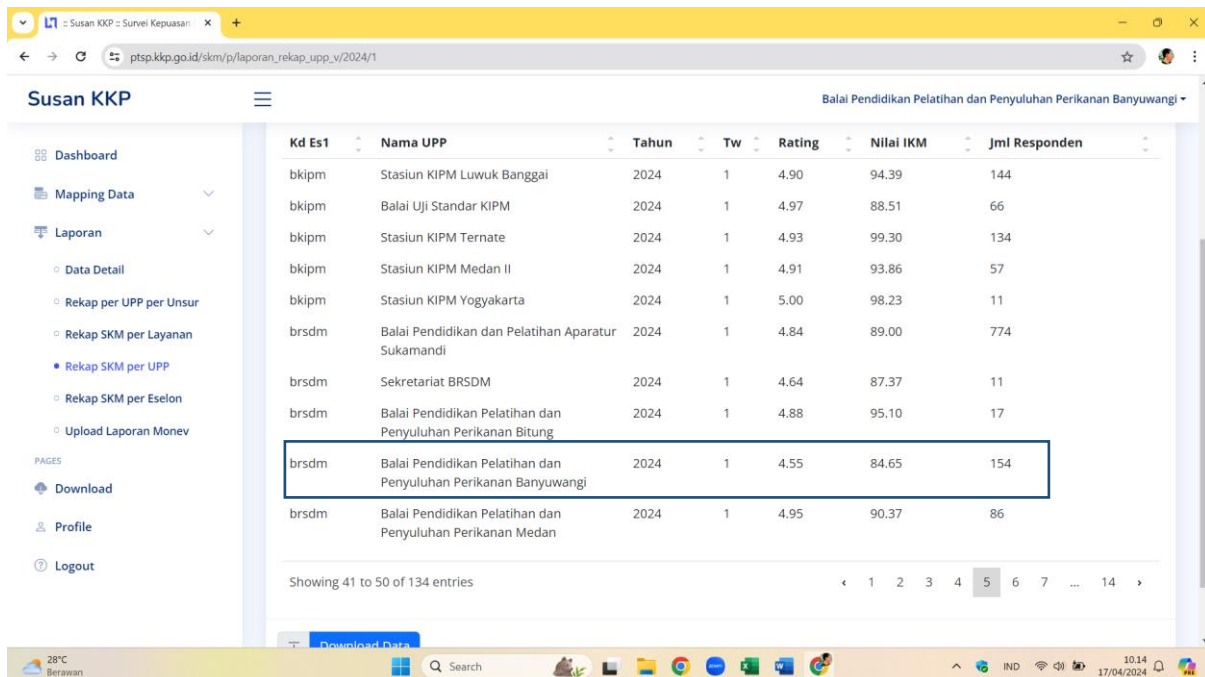
Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yaitu "*relevan*", "*valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat yaitu:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Kemudahan Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan/Penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kesesuaian Biaya**, adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Kesesuaian Produk**, 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 Respon**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas**, yaitu kemudahan fitur/langkah akses yang tersedia dalam sistem pelayanan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Kualitas Isi/Sarana**, 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.
9. **Layanan Konsultasi/Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Penyampaian angket / kuesioner survei kepada responden dilakukan secara daring (*online*). Kuesioner formulir daring diakses melalui laman **Survei Kepuasan Kementerian Kelautan dan Perikanan (SUSAN KKP)** pada alamat situs: <https://ptsp.kkp.go.id/skm/slu/83>.

Gambar 1. Tangkapan Layar Survei Kepuasan Masyarakat (SUSAN) KKP



Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Stasiun KIPM Luwuk Banggai	2024	1	4.90	94.39	144
bkipm	Balai Uji Standar KIPM	2024	1	4.97	88.51	66
bkipm	Stasiun KIPM Ternate	2024	1	4.93	99.30	134
bkipm	Stasiun KIPM Medan II	2024	1	4.91	93.86	57
bkipm	Stasiun KIPM Yogyakarta	2024	1	5.00	98.23	11
brsdm	Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Sukamandi	2024	1	4.84	89.00	774
brsdm	Sekretariat BRSDM	2024	1	4.64	87.37	11
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung	2024	1	4.88	95.10	17
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	2024	1	4.55	84.65	154
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan	2024	1	4.95	90.37	86

Showing 41 to 50 of 134 entries

2.3. Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara daring. Masyarakat pengguna layanan yang menjadi responden mengisi formulir kuesioner secara mandiri menggunakan gawai pribadi dari tempat kedudukan masing-masing.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada periode **Triwulan I yaitu pada rentang bulan Januari tahun 2024 sampai dengan bulan Maret tahun 2024.**

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Pada periode **Triwulan I tahun 2024** jumlah pengguna layanan pelatihan di BPPP Banyuwangi (populasi) sebanyak 559 (lima ratus lima puluh sembilan) orang. Sesuai dengan lampiran II Permen PANRB No. 14 tahun 2017, berdasarkan metode ***Morgan dan Krejcie*** jumlah sampel responden yang dibutuhkan sebanyak 234 orang (sampel). Selanjutnya yang mengisi formulir kuesioner melalui laman Susan KKP sebanyak 137 orang responden.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA

5.1. Jumlah Responden

Berdasarkan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, pada Triwulan I tahun 2024 BPPP Banyuwangi menyelenggarakan 4 jenis layanan. Dalam rangka memperoleh masukan (umpan balik) dari pengguna layanan, setiap pengguna layanan diminta untuk mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat melalui laman SUSAN KKP <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/83>.

Pada periode **Triwulan I (Januari - Maret) tahun 2024** melalui laman SUSAN KKP, responden yang memberikan penilaian sebanyak 154 (seratus lima puluh empat) orang berdasarkan jenis layanan yang diikuti. Setelah dilakukan pembersihan data ditemukan terdapat 17 (tujuh belas) inputan berulang. Sehingga jumlah akhir responden yang dianggap valid sebanyak 137 (seratus tiga puluh tujuh) orang, dengan distribusi berdasarkan kelompok sebagai berikut:

a. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (orang)
Laki-laki	16
Perempuan	121
Grand Total	137

Sumber: hasil tabulasi

b. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia

Kelompok usia	Jumlah (orang)
<25	124
>60	1
25-45	10
46-60	2
Grand Total	137

Sumber: hasil tabulasi

c. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan	Jumlah (orang)
D3	82
S1	1
S2	1
SD	1
SMA	47
SMP	5
D3	82
Grand Total	137

Sumber: hasil tabulasi

d. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan / profesi

Pekerjaan/profesi	Jumlah (orang)
Pelajar	123
PNS	1
Swasta	8
Wirausaha	5
Grand Total	137

Sumber: hasil tabulasi

5.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai. 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:

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

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

$$\text{Konversi nilai IKM} = \text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 5. Nilai Persepsi SKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	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

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, nilai masing-masing unsur adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,44	0,38	85,95	B
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,40	0,38	85,04	B
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,38	0,38	84,49	B
4	U4 - Kesesuaian Biaya	3,36	0,37	83,94	B
5	U5 - Kesesuaian Produk	3,40	0,38	85,04	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,37	0,37	84,31	B
7	U7 - Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	3,38	0,38	84,49	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,36	0,37	84,12	B
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,43	0,38	85,77	B
Nilai Indeks (NI)			3,39	BAIK	
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			84,78		

Sumber: hasil analisa

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh sebagaimana tabel diatas menunjukkan:

- a. Sembilan unsur layanan (U1 – U9) masing-masing mendapatkan nilai pada rentang 76,61 - 88,30 dengan mutu layanan B (BAIK).
- b. Nilai keseluruhan mendapatkan nilai 84,78 yang berada pada rentang 76,61 - 88,30 dengan mutu layanan B (BAIK)

BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

5.2. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pada Triwulan I tahun 2024 BPPP Banyuwangi menyelenggarakan 4 jenis layanan publik berupa kegiatan pelatihan, yaitu:

Tabel 7. Jenis Layanan dan Kode Layanan

No.	Nama Layanan	Kode
1.	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	JL-1
2.	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	JL-2
3.	Ujian Ahli Nautika Penangkapan Ikan (ANKAPIN) Tingkat II	JL-3
4.	Ujian Ahli Teknik Penangkap Ikan (ATKAPIN) Tingkat II	JL-4

Dalam setiap akhir pelatihan, peserta diminta untuk memberikan masukan (umpan balik) dengan memberikan penilaian terhadap sembilan unsur layanan. Dari empat jenis layanan sebagaimana tabel diatas, terdapat 137 (seratus tiga puluh tujuh) responden yang memberikan penilaian kepuasan dengan distribusi sebagai berikut:

Tabel 1. Nama Layanan dan Jumlah Respoden

No.	Nama Layanan	Jumlah Respoden
1.	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	86
2.	Ujian Ahli Nautika Penangkapan Ikan (ANKAPIN) Tingkat II	10
3.	Ujian Ahli Teknik Penangkap Ikan (ATKAPIN) Tingkat II	36
4.	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	5
	Total	137

Sumber: Hasil tabulasi

Catatan:

Dilingkup BPPP Banyuwangi nama jenis layanan nomor 1 mengacu kepada Permen KP No. 33 tahun 2021 yaitu:

1. Diklat Keselamatan Dasar Kapal Perikanan Tingkat I (*Basic Safety Training Fisheries Class I*)
2. Diklat Keselamatan Dasar Kapal Perikanan Tingkat II (*Basic Safety Training Fisheries Class II*)

5.1. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan

Unsur – 1 yaitu Persyaratan Layanan mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan

U1 - Persyaratan Layanan	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	Total	%
SANGAT SESUAI	38	5	13	4	60	43,8%
SESUAI	48	5	23	1	77	56,2%
Total	86	10	36	5	137	100,0%

Sesuai tugas dan fungsinya salah satu layanan di BPPP Banyuwangi adalah pelatihan kepada masyarakat, dengan kriteria dan persyaratan tertentu sesuai peraturan yang telah ditetapkan. Pada tabel diatas diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kesesuaian persyaratan layanan menunjukkan 100% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai.

5.2. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur

Unsur – 2 yaitu Kemudahan Prosedur mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur

U-2 Kemudahan Prosedur	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	Total	%
KURANG SESUAI	2		2		4	2,9%
SANGAT SESUAI	41	6	8	4	59	43,1%
SESUAI	43	4	26	1	74	54,0%
Total	86	10	36	5	137	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 diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur layanan menunjukkan lebih dari 97,1% memberikan penilaian mudah/sangat mudah. Namun sekitar 2,9% memberikan penilaian kurang mudah/tidak

mudah, pada jenis layanan JL – 3 dan JL - 4. Hal ini mengindikasikan masih terdapat kekurangan yang masih harus diperbaiki.

5.3. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian

Unsur – 3 yaitu Waktu Penyelesaian mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian

U-3 Waktu Penyelesaian	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	Total	%
KURANG SESUAI	1		2		3	2,2%
SANGAT SESUAI	33	7	11	4	55	40,1%
SESUAI	52	3	23	1	79	57,7%
Total	86	10	36	5	137	100,0%

Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur waktu penyelesaian menunjukkan 97,8% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai. Sedangkan 2,2% responden memberikan penilaian kurang sesuai, yang mengindikasikan masih perlu adanya perbaikan.

5.4. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya

Unsur – 4 yaitu Kesesuaian Biaya mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya

U-4 Kesesuaian Biaya/Tarif	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	Total	%
KURANG SESUAI	1	1	2		4	2,9%
SANGAT SESUAI	36	6	10	3	55	40,1%
SESUAI	49	3	23	2	77	56,2%
TIDAK SESUAI			1		1	0,7%
Total	86	10	36	5	137	100,0%

Dalam unsur ini sebanyak 96,4% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai. Hal memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menilai biaya yang harus dibayar sepadan dengan manfaat layanan yang diterima. Sedangkan 3,6% memberikan penilaian kurang sesuai/tidak sesuai, yang mengindikasikan masih perlu adanya perbaikan.

5.5. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk

Unsur – 5 yaitu Kesesuaian Produk mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk

U-5 Kesesuaian Produk	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	Total	%
KURANG SESUAI	2				2	1,5%
SANGAT SESUAI	36	5	11	5	57	41,6%
SESUAI	48	5	25		78	56,9%
Total	86	10	36	5	137	100,0%

Dalam unsur pelayanan ini 98,5% responden memberikan persepsi penilaian sesuai/sangat sesuai. Persepsi penilaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan

5.6. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon

Unsur – 6 yaitu Kecepatan Respon mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-6 Kecepatan Respon

U-6 Kecepatan Respon	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	Total	%
KURANG SESUAI		1	6		7	1,5%
SANGAT SESUAI	36	7	11	4	58	41,6%
SESUAI	50	2	19	1	72	56,9%
Total	86	10	36	5	137	100,0%

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 98,5% responden memberikan penilaian cepat/sangat cepat. Sedangkan sebanyak 1,5% memberikan penilaian kurang cepat/tidak cepat. Persepsi penilaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan, walaupun masih perlu peningkatan.

5.7. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas

Unsur – 7 yaitu Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas

U - 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	Total	%
KURANG SESUAI	1	2	1		4	2,9%
SANGAT SESUAI	37	6	11	4	58	42,3%
SESUAI	48	2	23	1	74	54,0%
TIDAK SESUAI			1		1	0,7%
Total	86	10	36	5	137	100,0%

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 96,4% responden memberikan penilaian mudah/sangat mudah. Sedangkan 3,6% responden memberikan penilaian kurang mudah/tidak mudah, pada jenis layanan JL – 1, JL-2, dan JL-3. Memperhatikan persepsi penilaian tersebut maka masih perlu dilakukan peningkatan kualitas pada unsur layanan ini.

5.8. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana

Unsur – 8 yaitu Kualitas Isi/Sarana mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana

U - 8 Kualitas Isi/Sarana	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	Total	%
KURANG SESUAI	2		1		3	2,2%
SANGAT SESUAI	36	5	10	4	55	40,1%
SESUAI	48	5	24	1	78	56,9%
TIDAK SESUAI			1		1	0,7%
Total	86	10	36	5	137	100,0%

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 97,1% responden memberikan penilaian baik/sangat baik, sedangkan 2,9% responden memberikan persepsi penilaian kurang sesuai/tidak sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana pelatihan di BPPP Banyuwangi dinilai layak dan memadai. Namun demikian untuk menjaga kualitas sarana yang ada, maka perlu terus dilakukan perawatan / perbaikan berkala.

5.9. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan

Unsur – 9 yaitu Layanan Konsultasi/Pengaduan mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel 15. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan

U - 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	Total	%
KURANG SESUAI	1		1		2	1,5%
SANGAT SESUAI	43	5	9	4	61	41,6%
SESUAI	42	5	26	1	74	56,9%
Total	86	10	36	5	137	100,0%

Layanan konsultasi/pengaduan merupakan salah satu alat efektif untuk melakukan evaluasi kualitas layanan. Oleh karena itu Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi telah menyediakan sarana/media layanan konsultasi/pengaduan melalui mekanisme luring dan daring. Dalam unsur layanan ini sebanyak 98,5% responden memberikan penilaian baik/sangat baik.

5.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisa permasalahan/kelemahan dan kelebihan yang telah diuraikan pada subbab 4.1., disusun rencana tindak lanjut untuk perbaikan/peningkatan kualitas layanan. Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan berdasarkan prioritas jangka pendek (kurun waktu 1 bulan), jangka menengah (kurun waktu 3 bulan), atau jangka panjang (kurun waktu 6 – 12 bulan).

Tabel 16. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2024				Pelaksana
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	U – 1 Kemudahan Prosedur	Sosialisasi / publikasi prosedur layanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	-	#	#	#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
2.	U-4 Kesesuaian biaya	Sosialisasi / publikasi biaya layanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	-	#	#	#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
3.	U-5 Kesesuaian Produk	Sosialisasi / publikasi standar pelayanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	-	#	#	#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
4.	U-6 Kecepatan Respon	Penyampaian informasi layanan melalui berbagai media	-	#	#	#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas

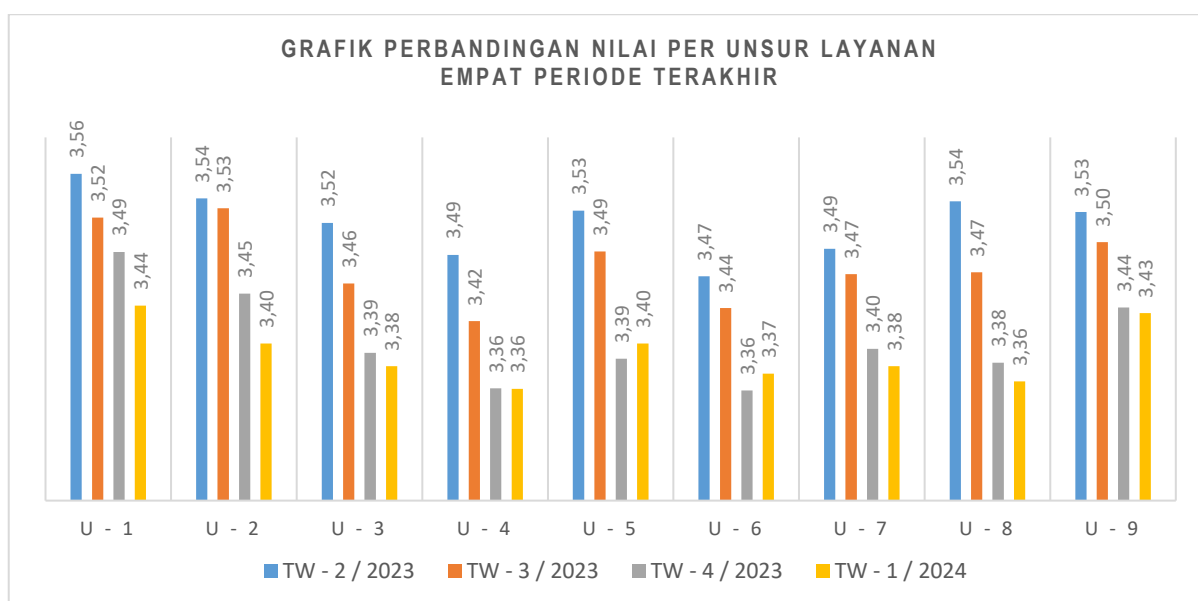
5.	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	Peningkatan kapasitas petugas layanan melalui kegiatan bimtek dll	-	#		#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
6.	U - 8 Kualitas Isi/Sarana	Perawatan berkala sarana/prasarana pelatihan	-	#	#	#	Tim Sarana dan Prasarana

5.2. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan grafik perbandingan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat periode Triwulan IV tahun 2023 dan Triwulan I tahun 2024 pada masing-masing unsur layanan, diperoleh gambaran sebagai berikut:

- Persyaratan layanan U-1 mengalami **penurunan** nilai 0,05 poin
- Kemudahan prosedur U-2 mengalami **penurunan** nilai 0,05 poin
- Waktu penyelesaian U-3 mengalami **penurunan** nilai 0,01 poin
- Kesesuaian biaya U-4 tidak mengalami perubahan poin
- Kesesuaian produk U-5 mengalami **kenaikan** nilai 0,01 poin
- Kecepatan respon U-6 mengalami **kenaikan** nilai 0,02 poin
- Kemudahan fitur / kemampuan petugas U-7 mengalami **penurunan** nilai 0,02 poin
- Kualitas isi/sarana U-8 mengalami **penurunan** nilai 0,02 poin
- Penanganan pengaduan U-9 mengalami **penurunan** nilai 0,01 poin

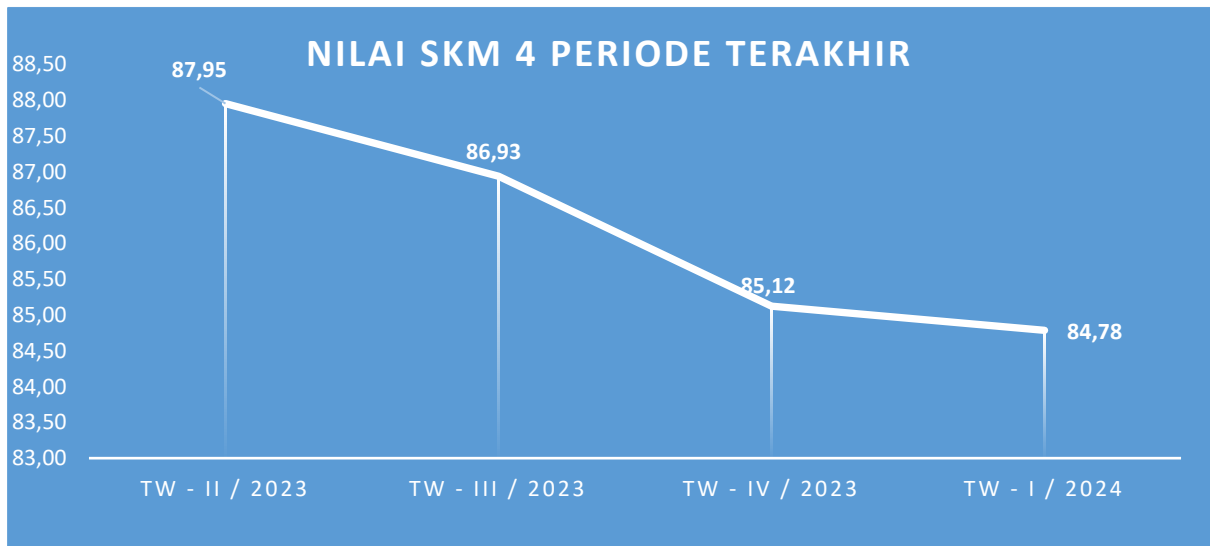
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Empat Periode Terakhir



Sumber: Hasil analisa

Kemudian berdasarkan grafik perbandingan nilai Survei Kepuasan Masyarakat selama 4 (empat) periode terakhir, diperoleh gambaran sebagai berikut:

Grafik 2. Perbandingan Nilai SKM Empat Periode Terakhir



Sumber: Hasil analisa

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan IV Tahun 2023

Berdasarkan hasil analisa nilai yang diperoleh pada periode **Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2023** diperoleh gambaran bahwa seluruh unsur layanan (U1 – U9) memperoleh persepsi penilaian “baik”, sebagaimana matriks dibawah:

Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan IV Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,49	0,39	87,24	B
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,45	0,38	86,24	B
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,39	0,38	84,81	B
4	U4 - keseuaian Biaya	3,36	0,37	83,95	B
5	U5 - Keseuaian Produk	3,39	0,38	84,67	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,36	0,37	83,90	B
7	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	3,40	0,38	84,90	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,38	0,38	84,57	B
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,44	0,38	85,90	B
Nilai Indeks (NI)			3,40		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			85,12		BAIK

5.2. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan IV tahun 2023

Sesuai hasil analisa dan rekomendasi Periode Triwulan IV tahun 2023, 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 (kurun waktu 1 bulan), jangka menengah (kurun waktu 3 bulan), atau jangka panjang (kurun waktu 6 – 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan IV Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2024				Penanggungjawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	U – 1 Persyaratan Layanan	Sosialisasi / publikasi persyaratan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
2	U – 1 Kemudahan Prosedur	Sosialisasi / publikasi prosedur layanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
3.	U-4 Kesesuaian biaya	Sosialisasi / publikasi biaya layanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
4.	U-5 Kesesuaian Produk	Sosialisasi / publikasi standar pelayanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
5.	U-6 Kecepatan Respon	Penyampaian informasi layanan melalui berbagai media	#	#	#	#	Sub Koord. Pelatihan
6.	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	Peningkatan kapasitas petugas layanan melalui kegiatan bimtek dll		#	#		Subbag Umum
7.	U - 8 Kualitas Isi/Sarana	Perawatan berkala sarana/prasarana pelatihan	#	#	#	#	Subbag Umum

5.3. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan IV Tahun 2023

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada Periode Triwulan IV tahun 2023, telah ditindaklanjuti dengan realisasi sebagai berikut:

Tabel 18. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan IV Tahun 2023

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U – 1 Persyaratan Layanan; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk; U - 9 Layanan konsultasi / pengaduan				
1.	Sosialisasi / publikasi persyaratan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	Telah dilaksanakan sosialisasi secara luring kepada calon pengguna layanan: Forum diskusi dengan perwakilan nelayan pada tanggal 15 Januari 2024		
		Forum diskusi dengan perwakilan mahasiswa Poltek KP Bone dan Universitas Brawijaya pada tanggal 15 Januari 2024		
		Forum konsultasi Anggota DPRD Kab. Jembrana, Bali pada tanggal 11 Januari 2024		
		Forum konsultasi Anggota DPRD Kab. Jembrana, Bali pada tanggal 11 Januari 2024		

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		Publikasi daring melalui media sosial terkait produk layanan di BPPP Banyuwangi	https://www.instagram.com/p/Cqx9j6PuZv/?img_index=1	
 BASIC SAFETY TRAINING FISHERIES (BST-F) TINGKAT I bppsdm_bp3banyuwangi bppsdm_bp3banyuwangi Halo #dulurmina , BPPP Banyuwangi memiliki beberapa layanan pelatihan kepelautan. Salah satunya Basic Safety Trainer Fisheries (BST-F) Tingkat I. Pelatihan kepelautan BST-F I wajib diikuti bagi semua Awak Kapal Perikanan yang bekerja pada Kapal Penangkap Ikan atau Kapal Perikanan lainnya yang berukuran sama dengan atau lebih dari 300 GT. Syarat-syarat untuk mengikuti BST-F Tingkat I, yaitu : 1. Umum/nelayan : usia minimal 18 tahun 2. Minimal memiliki ijazah sekolah dasar atau sederajat atau dapat membaca dan menulis 3. Surat keterangan sehat dari klinik/rumah sakit yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut 4. Memiliki kartu identitas diri (KTP/KK) Materi pelatihan BST-F Tingkat I, yaitu: 1. Personal Survival Techniques 2. Fire Prevention and Fire Fighting 3. Emergency Procedures Liked by adhandanar and 86 others April 8 Add a comment...				
 Rp 1.350k per orang TIDAK TERMASUK Akomodasi, transportasi, konsumsi, tes kesehatan, dan asuransi. bppsdm_bp3banyuwangi bppsdm_bp3banyuwangi Halo #dulurmina , BPPP Banyuwangi memiliki beberapa layanan pelatihan kepelautan. Salah satunya Basic Safety Trainer Fisheries (BST-F) Tingkat I. Pelatihan kepelautan BST-F I wajib diikuti bagi semua Awak Kapal Perikanan yang bekerja pada Kapal Penangkap Ikan atau Kapal Perikanan lainnya yang berukuran sama dengan atau lebih dari 300 GT. Syarat-syarat untuk mengikuti BST-F Tingkat I, yaitu : 1. Umum/nelayan : usia minimal 18 tahun 2. Minimal memiliki ijazah sekolah dasar atau sederajat atau dapat membaca dan menulis 3. Surat keterangan sehat dari klinik/rumah sakit yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut 4. Memiliki kartu identitas diri (KTP/KK) Materi pelatihan BST-F Tingkat I, yaitu: 1. Personal Survival Techniques 2. Fire Prevention and Fire Fighting 3. Emergency Procedures Liked by adhandanar and 86 others April 8 Add a comment...				



bppsdm_bp3banyuwangi

bppsdm_bp3banyuwangi Halo #dulurmina , BPPP Banyuwangi memiliki beberapa layanan pelatihan kepelautan. Salah satunya Basic Safety Trainer Fisheries (BST-F) Tingkat II. Sertifikat BST-F Tingkat II harus dimiliki oleh Awak Kapal Perikanan yang bekerja pada Kapal Perikanan yang berukuran lebih dari 30 GT dan kurang dari 300 GT.

Syarat-syarat untuk mengikuti BST-F Tingkat II, yaitu :

1. Umum/nelayan : usia minimal 18 tahun
2. Taruna atau siswa SMA/SMK : usia minimal 16 tahun
3. Minimal memiliki ijazah sekolah dasar atau sederajat atau dapat membaca dan menulis
4. Surat keterangan sehat dari klinik/rumah sakit yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut
5. Memiliki kartu identitas diri (KTP/KK)

Materi pelatihan BST-F Tingkat II, yaitu:

1. Personal Survival Techniques
2. Fire Prevention and Fire Fighting
3. Emergency Procedures
4. Elementary First Aid



Liked by adhandanar and 70 others

April 14

Add a comment...

Post



bppsdm_bp3banyuwangi

bppsdm_bp3banyuwangi Halo #dulurmina , BPPP Banyuwangi memiliki beberapa layanan pelatihan kepelautan. Salah satunya Basic Safety Trainer Fisheries (BST-F) Tingkat II. Sertifikat BST-F Tingkat II harus dimiliki oleh Awak Kapal Perikanan yang bekerja pada Kapal Perikanan yang berukuran lebih dari 30 GT dan kurang dari 300 GT.

Syarat-syarat untuk mengikuti BST-F Tingkat II, yaitu :

1. Umum/nelayan : usia minimal 18 tahun
2. Taruna atau siswa SMA/SMK : usia minimal 16 tahun
3. Minimal memiliki ijazah sekolah dasar atau sederajat atau dapat membaca dan menulis
4. Surat keterangan sehat dari klinik/rumah sakit yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut
5. Memiliki kartu identitas diri (KTP/KK)

Materi pelatihan BST-F Tingkat II, yaitu:

1. Personal Survival Techniques
2. Fire Prevention and Fire Fighting
3. Emergency Procedures
4. Elementary First Aid



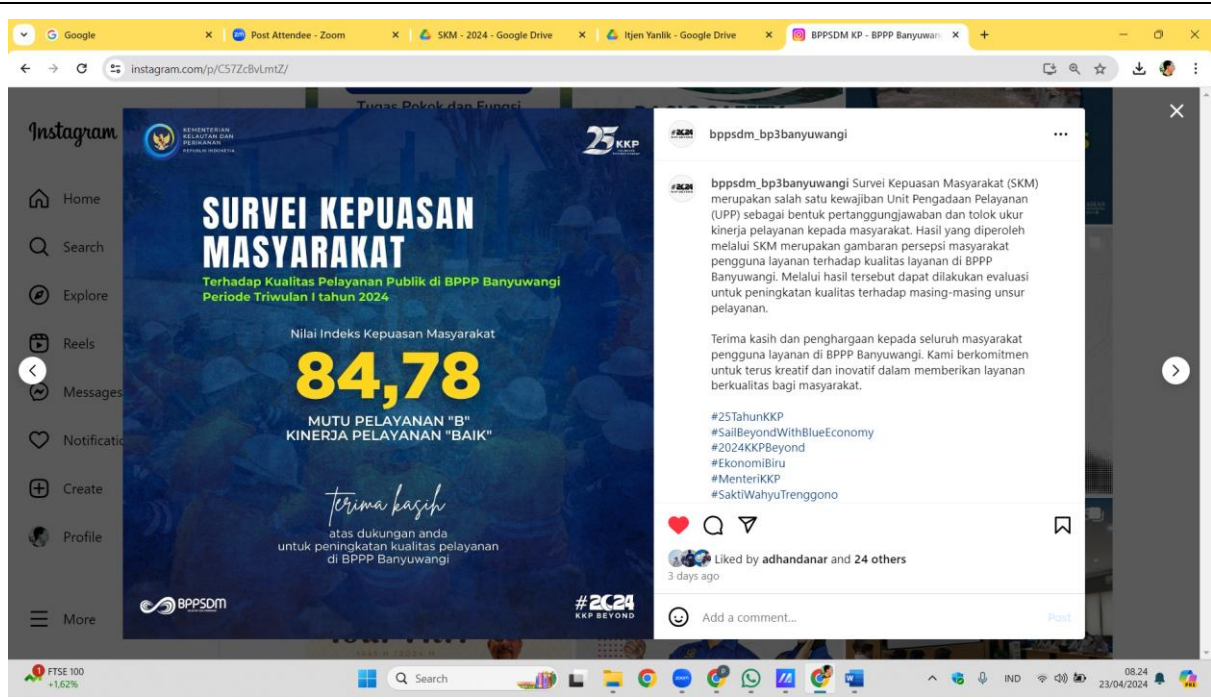
Liked by adhandanar and 70 others

April 14

Add a comment...

Post

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		Publikasi hasil SKM melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/CzKrnMJuMn/?img_index=1 https://www.instagram.com/p/C57ZcBvLmtZ/	



No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		Publikasi hasil SKM melalui media sosial	https://twitter.com/bppsdm_bp3bwi	



- Home
- Explore
- Notifications
- Messages
- Lists
- Bookmarks
- Communities
- Premium
- Profile
- More

Post



BPPSDM BPPP BANYUWANGI
2,763 posts

Follow



BPPSDM BPPP BANYUWANGI @bppsdm_bp3bwi · Apr 19

SKM merupakan salah satu kewajiban UPP sebagai bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur kinerja pelayanan kepada masyarakat. Hasil yang diperoleh melalui SKM merupakan gambaran persepsi masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan di BPPP Banyuwangi.

#SDMKP
#SDMUnggul



PUBLIKASI DI LOBI GEDUNG UTAMA



PUBLIKASI DI LOBI GEDUNG PTSP



No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/Hambatan
U - 8 Kualitas Isi/Sarana				
	Melakukan perbaikan dan perawatan berkala Dilaksanakan pada bulan Desember 2023	Perbaikan berkala sarana/prasarana pelayanan Fasilitas pelatihan BST		
	Dilaksanakan pada bulan Desember 2023	Tempat helm dan jaket di gedung PTSP		
	Dilaksanakan pada bulan Desember 2023	Guiding block di Gedung PTSP		

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
	Dilaksanakan pada bulan Desember 2023	Guiding block di Gedung PTSP		
	Dilaksanakan pada bulan Desember 2023	Dropzone bagi penyandang disabilitas di Gedung PTSP		

BAB VI. KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan pelayanan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi pada periode **Triwulan – I (Januari – Maret) tahun 2024**, diperoleh kesimpulan:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur penilaian seluruhnya memperoleh penilaian mutu kinerja **“Baik”**.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 84,78 yang berada pada rentang nilai 76,61 – 88,30, menunjukkan kinerja unit pelayanan mendapatkan mutu pelayanan **“Baik”**.

6.2. Saran

Dalam rangka terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dilingkup BPPP Banyuwangi, maka perlu dilakukan beberapa hal berikut:

1. Melaksanakan sosialisasi/publikasi jenis layanan dan standar pelayanan pada unsur-unsur:
 - a. persyaratan layanan
 - b. kemudahan pelayanan
 - c. waktu penyelesaian layanan
 - d. sarana/fasilitas layanan
2. Meningkatkan keterampilan/kompetensi petugas pelaksana layanan melalui kegiatan sosialisasi/bimtek/workshop/pelatihan.
3. Meningkatkan partisipasi pengguna layanan memberikan evaluasi/saran/masukan melalui form survei kepuasan masyarakat