



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025



MUDAH
CEPAT
EFISIEN

BALAI PELATIHAN DAN
PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat 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 2025**. 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 Pdayagunaan 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, April 2025

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	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	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.....	6
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA	7
3.1. Jumlah Responden	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan).....	7
BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	9
4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2. Rencana Tindak Lanjut	9
4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	9
BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA	11
5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024	11
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan IV tahun 2024	11
5.3. Realisasi Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024.....	12
BAB VI. KESIMPULAN	24
6.1. Kesimpulan	24
6.2. Saran	24

DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK

Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Empat Periode Terakhir	9
Grafik 2. Perbandingan Nilai SKM Empat Periode Terakhir.....	10
Tabel 16. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024	11
Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024	121
Tabel 19. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024.....	13

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 Pengadaan Pelayanan (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>.

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 (Januari – Maret) tahun 2025**.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Pada periode **Triwulan I (Januari – Maret) tahun 2025** BPPP Banyuwangi belum menyelenggarakan kegiatan pelayanan pelatihan. Hal ini terkait dengan adanya kebijakan efisisensi anggaran.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1. Jumlah Responden

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 2025** BPPP Banyuwangi belum menyelenggarakan kegiatan pelayanan pelatihan, sehingga tidak ada umpan balik penilaian yang diterima.

3.2. 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 kondisi yang ada pada periode **Triwulan I (Januari – Maret) tahun 2025**, nilai masing-masing unsur adalah sebagaimana tabel berikut:

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

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	n/a	n/a	n/a	n/a
2	U2 - Kemudahan Prosedur	n/a	n/a	n/a	n/a
3	U3 - Waktu Penyelesaian	n/a	n/a	n/a	n/a
4	U4 - Kesesuaian Biaya	n/a	n/a	n/a	n/a
5	U5 - Kesesuaian Produk	n/a	n/a	n/a	n/a
6	U6 - Kecepatan Respon	n/a	n/a	n/a	n/a
7	U7 - Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	n/a	n/a	n/a	n/a
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	n/a	n/a	n/a	n/a
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	n/a	n/a	n/a	n/a
Nilai Indeks (NI)			n/a		
Nilai IKM setelah dikonversi (NI x 25)			n/a		n/a

Sumber: hasil analisa

BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dalam setiap akhir pelatihan, peserta diminta untuk memberikan masukan (umpan balik) dengan memberikan penilaian terhadap sembilan unsur layanan. Namun karena BPPP Banyuwangi belum melaksanakan kegiatan pelayanan pelatihan, maka untuk periode **Triwulan I (Januari – Maret) tahun 2025** tidak diperoleh nilai SKM.

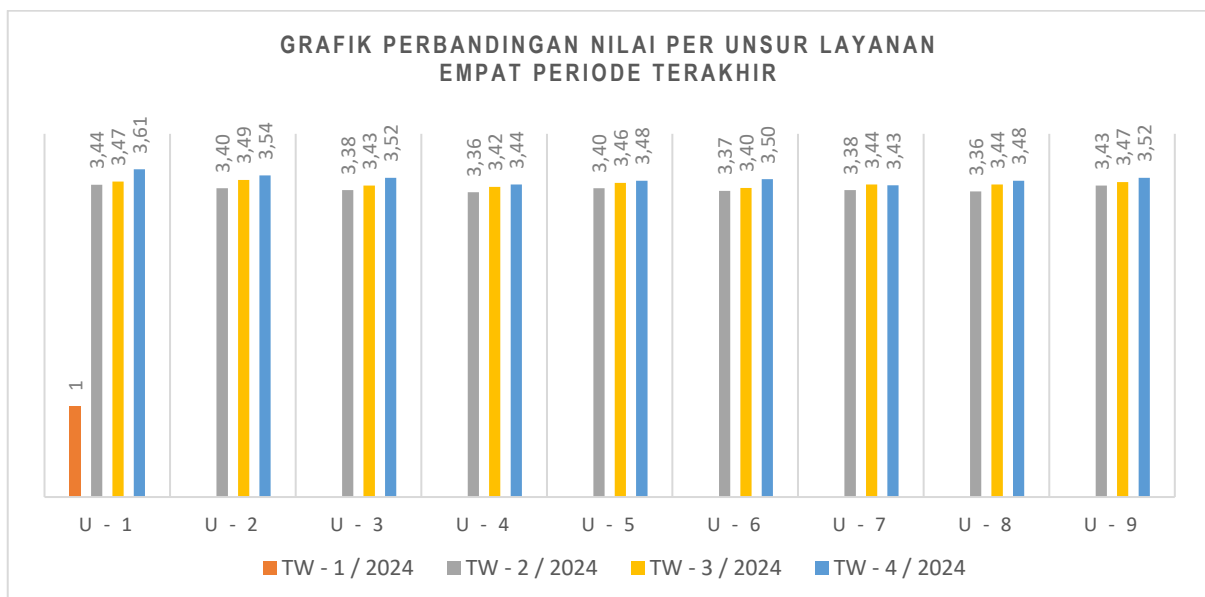
4.2. Rencana Tindak Lanjut

Pada periode **Triwulan I (Januari – Maret) tahun 2025** BPPP Banyuwangi belum melaksanakan kegiatan pelayanan pelatihan, maka untuk periode **Triwulan I (Januari – Maret) tahun 2025** tidak diperoleh nilai SKM. Sehingga tidak disusun rencana tindak lanjut sesuai umpan balik. Namun pada periode ini tetap dilaksanakan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan sebagaimana periode-periode sebelumnya.

4.3. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Pada periode **Triwulan I (Januari – Maret) tahun 2025** BPPP Banyuwangi belum melaksanakan kegiatan pelayanan pelatihan, maka untuk periode **Triwulan I (Januari – Maret) tahun 2025** tidak diperoleh nilai SKM. Sehingga yang dapat disajikan adalah tren perbandingan periode-periode sebelumnya.

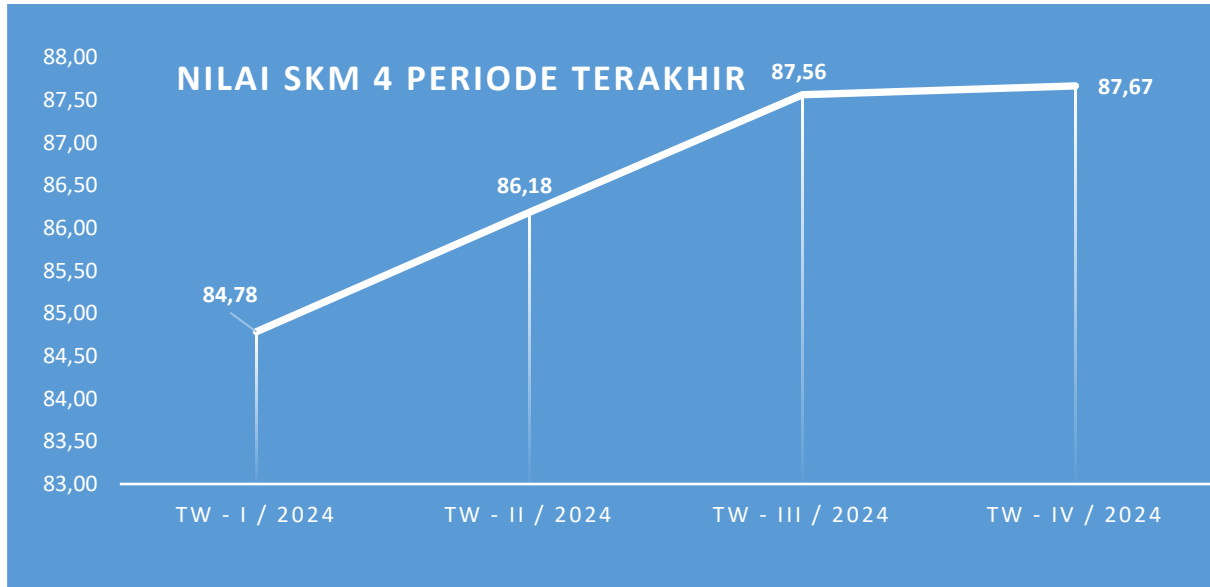
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Empat Periode Terakhir



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 2024

Berdasarkan hasil analisa nilai yang diperoleh pada periode **Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2024** diperoleh hasil sebagai matriks dibawah:

Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,59	0,40	89,82	SB
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,56	0,40	89,07	SB
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,50	0,39	87,43	B
4	U4 - keseuaian Biaya	3,45	0,38	86,23	B
5	U5 - Keseuaian Produk	3,53	0,39	88,17	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,45	0,38	86,23	B
7	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	3,43	0,38	85,78	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,51	0,39	87,87	B
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,54	0,39	88,47	SB
Nilai Indeks (NI)			3,51		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			87,67		BAIK

5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan IV tahun 2024

Sesuai hasil analisa dan rekomendasi Periode Triwulan III tahun 2024, 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 2024

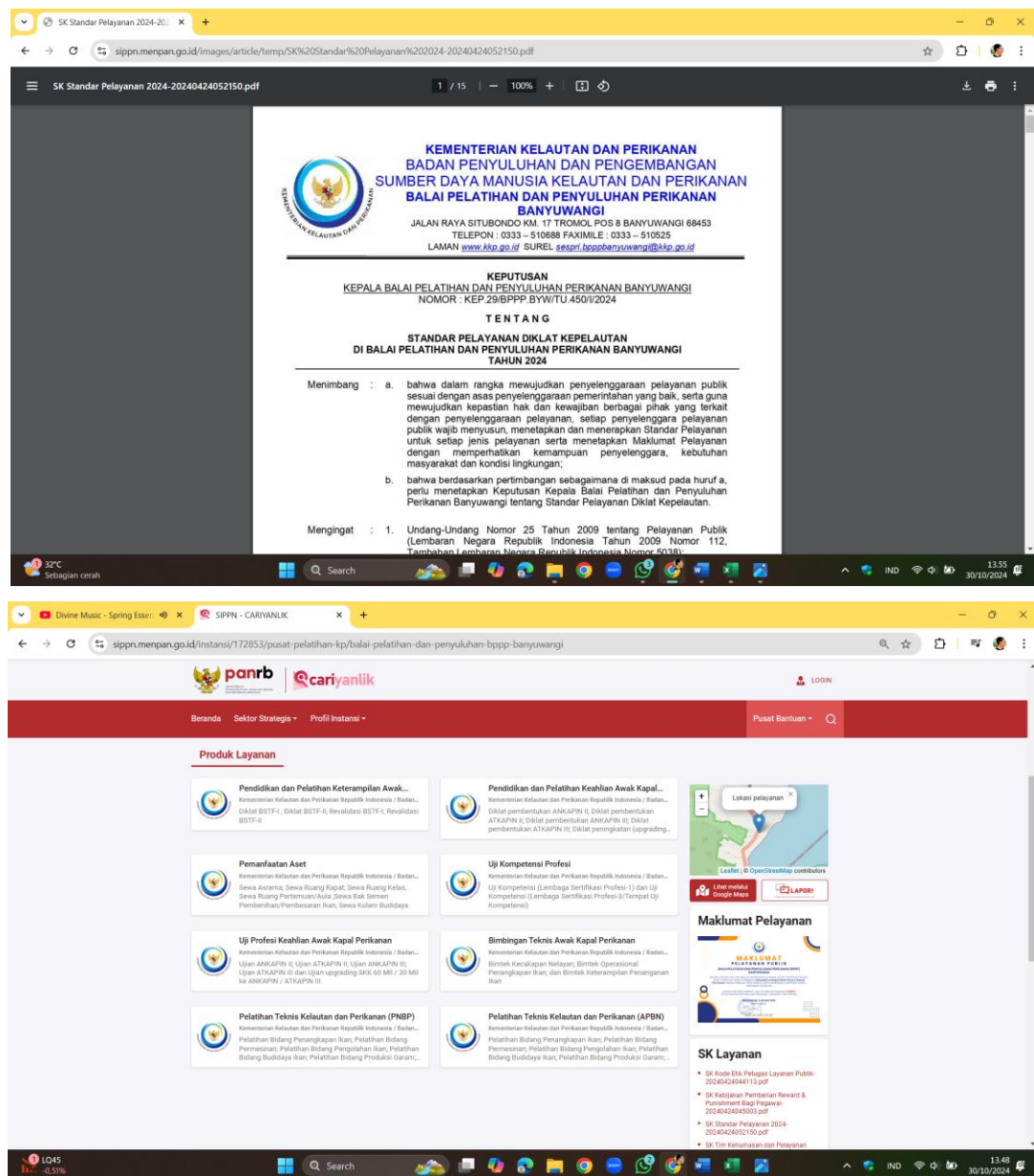
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2024				Pelaksana
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	U – 1 Kemudahan Prosedur	Sosialisasi / publikasi prosedur layanan, standar pelayan dan maklumat pelayanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	-	-	-	#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
2.	U-4 Kesesuaian biaya						
3.	U-5 Kesesuaian Produk						
4.	U-6 Kecepatan Respon	Sosialisasi / publikasi saluran layanan/kemudahan layanan daring/luring	-	-	-	#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
5.	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas						
6.	U - 8 Kualitas Isi/Sarana	Perawatan berkala sarana/prasarana pelatihan	-	-	-	#	Tim Sarana dan Prasarana

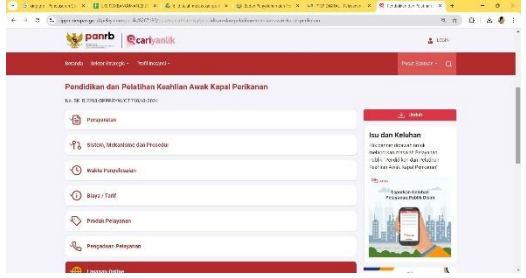
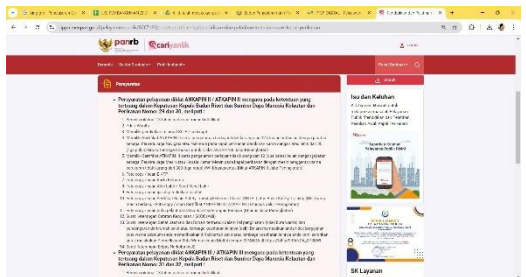
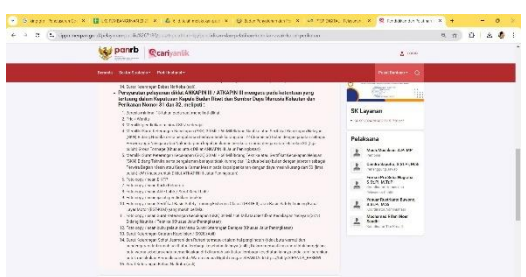
5.3. Realisasi Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024

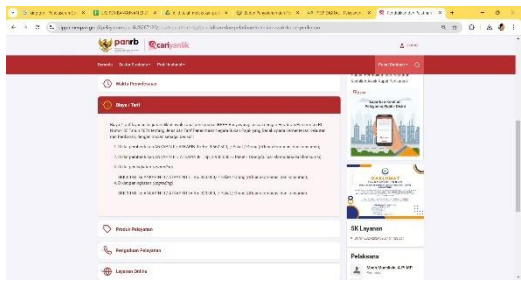
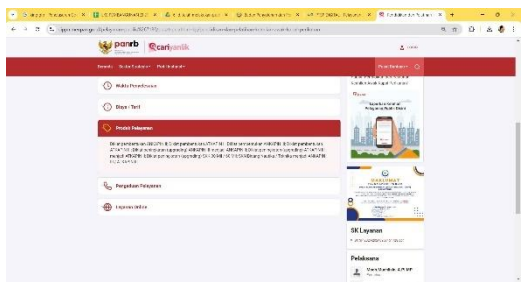
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada Periode Triwulan IV tahun 2024, telah ditindaklanjuti dengan realisasi sebagai berikut:

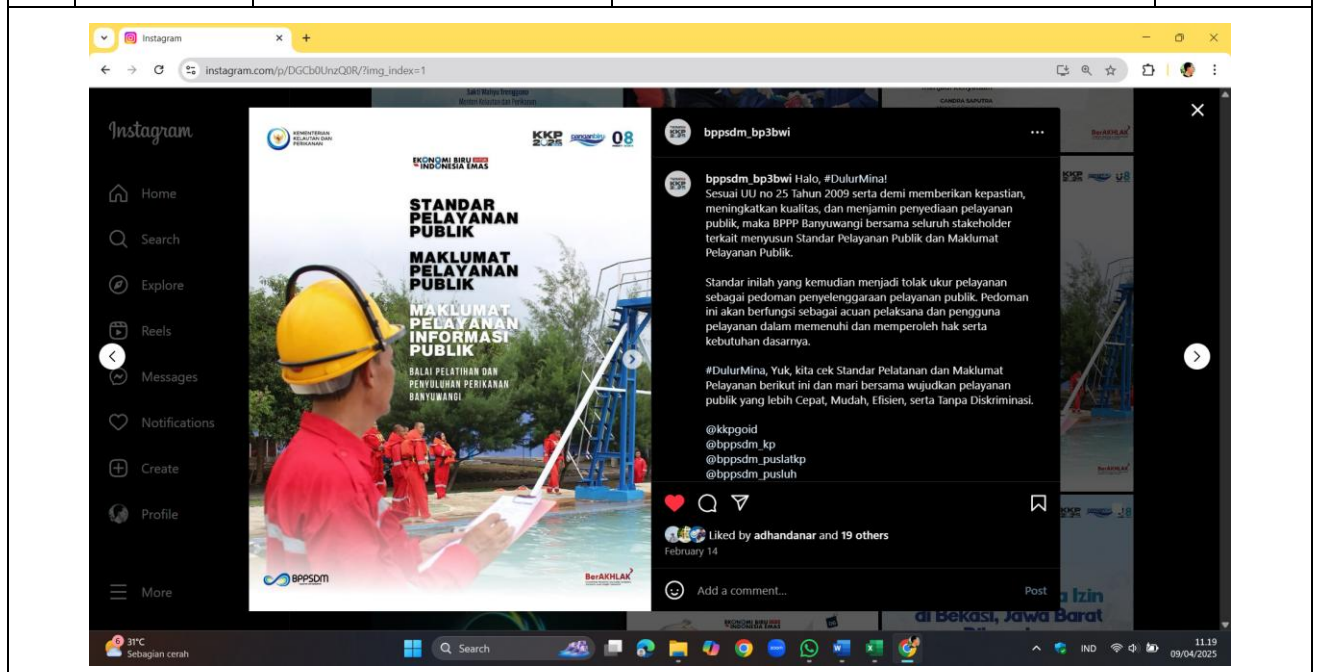
Tabel 19. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan III Tahun 2024

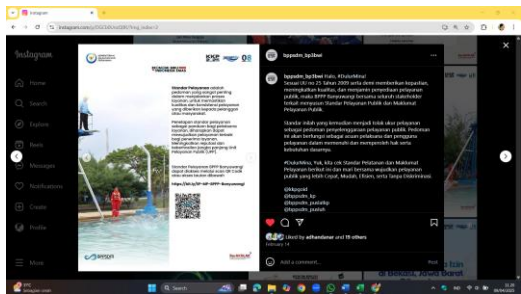
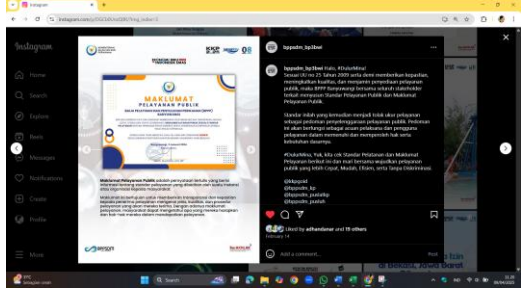
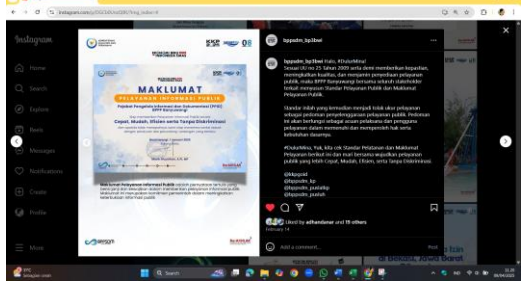
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U – 1 Kemudahan Prosedur; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk				
1.	Sosialisasi / publikasi prosedur layanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	Publikasi Standar Pelayanan melalui situs SIPPN Kemenpan RB	https://sippn.menpan.go.id/images/article/temp/SK%20Standar%20Pelayanan%202024-20240424052150.pdf	



No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U – 1 Kemudahan Prosedur; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk				
				
				
				
				
				

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U – 1 Kemudahan Prosedur; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk				
			  	
		Publikasi melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/DGCb0UnzQ0R/?img_index=1	



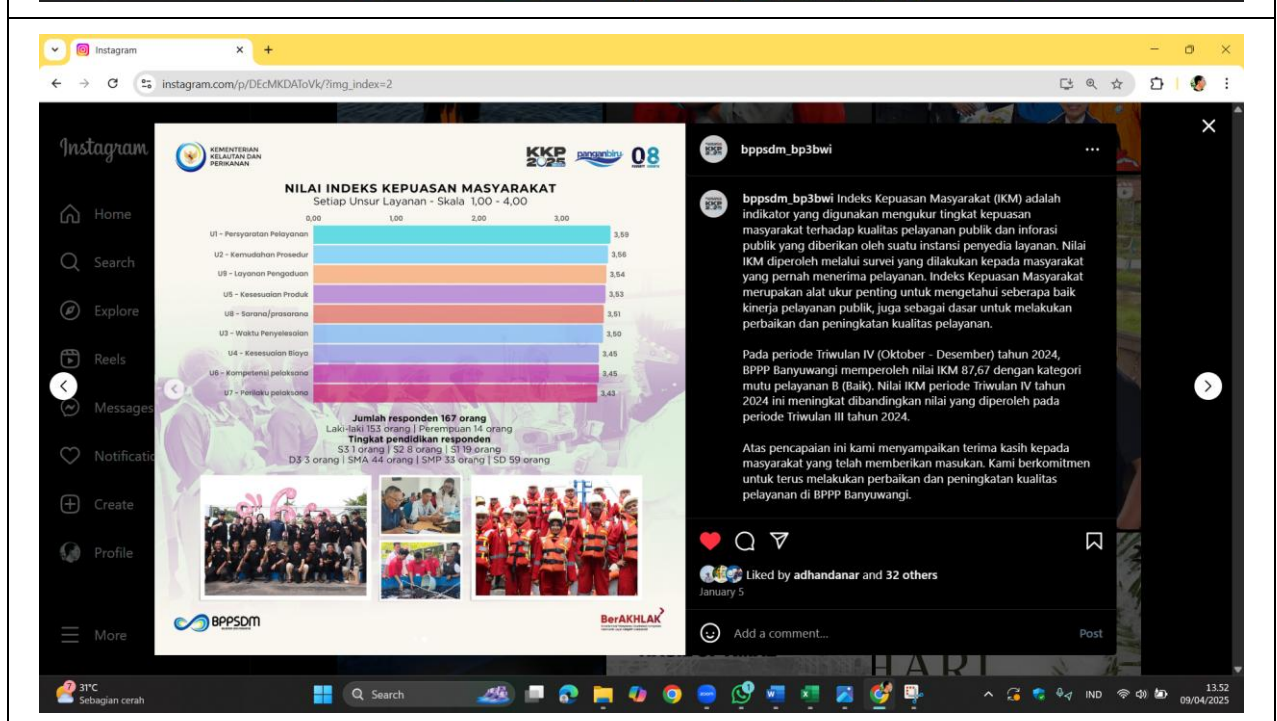
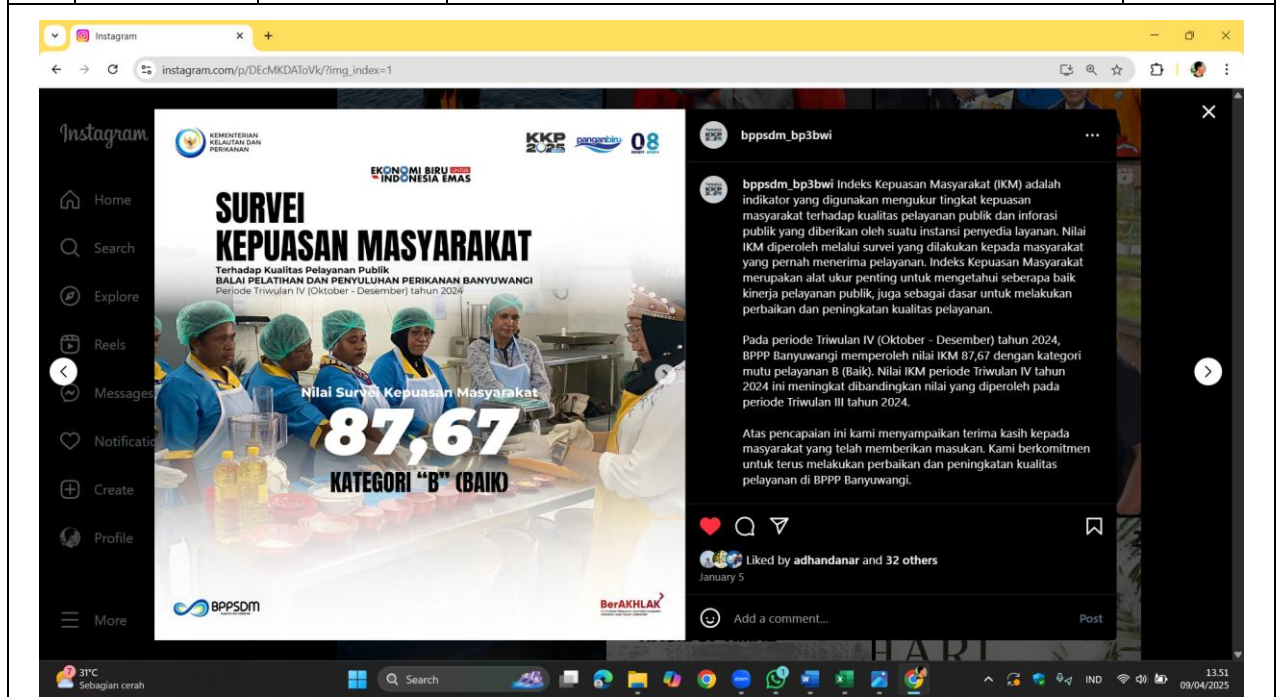
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U – 1 Kemudahan Prosedur; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk				
			  	

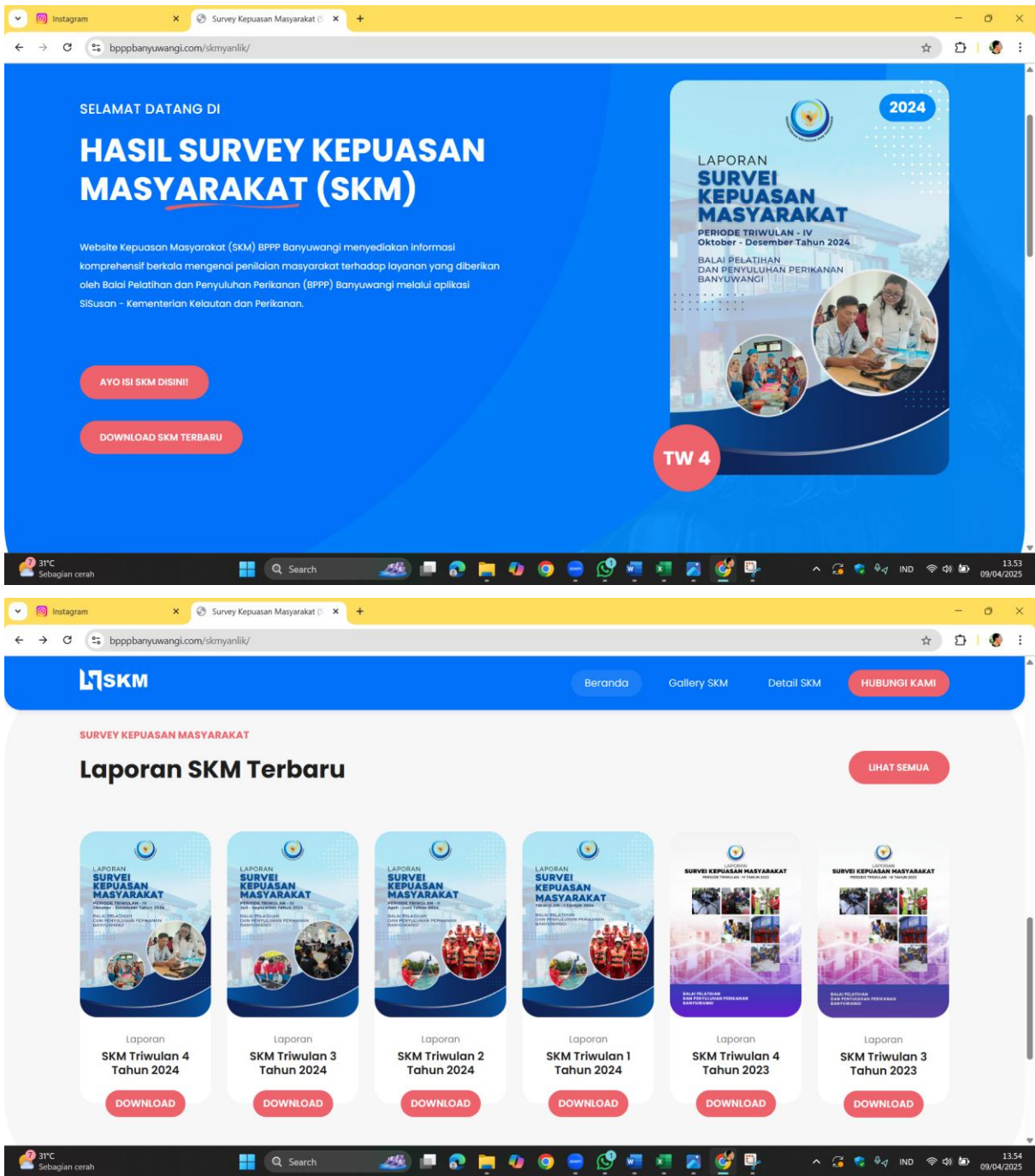
Unsur Pelayanan - 1 s.d. Unsur Pelayanan - 9			
2	Sosialisasi / publikasi saluran layanan/ke mudahan layanan daring/luring	Sosialisasi kepada siswa SDN Kebaman 2, Banyuwangi 22 Januari 2025	 
		Sosialisasi kepada siswa SMA IT AL HIKMAH Kota Batu 20 Januari 2025	  

		Sosialisasi kepada siswa SMKN Ihya Ulumuddin Banyuwangi 21 Januari 2025	  	
		Sosialisasi kepada siswa SMKN Banyuputih Situbondo 23 Januari 2025		



No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		Publikasi hasil SKM Periode TW – IV tahun 2024 melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/DEcMKDAToVk/?img_index=2	

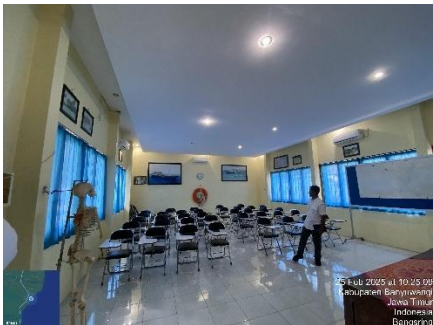


No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		PUBLIKASI LAPORAN SKM https://bpppbanyuwangi.com/skmyanlik/ 		

PUBLIKASI HASIL SURVE KEPUASAN MASYARAKAT DI LOBI GEDUNG UTAMA



No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U - 8 Kualitas Isi/Sarana				
	Perawatan sarana/prasarana	Perawatan harian sarana dan prasarana		

Perawatan sarana/prasarana	Inspeksi berkala sarana/prasarana
	
	
	
	

BAB VI. KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan

Pada periode **Triwulan I (Januari – Maret) tahun 2025** BPPP Banyuwangi belum melaksanakan kegiatan pelayanan pelatihan, namun terus dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

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 melalui berbagai media secara berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan publik sesuai tugas dan fungsi
3. Meningkatkan keterampilan/kompetensi petugas pelaksana layanan melalui kegiatan sosialisasi/bimtek/workshop/pelatihan.