



# LAPORAN **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PERIODE TRIWULAN - II  
April - Juni Tahun 2024**

**BALAI PELATIHAN  
DAN PENYULUHAN PERIKANAN  
BANYUWANGI**



LAPORAN  
**SURVEI**  
**KEPUASAN**  
**MASYARAKAT**

PERIODE TRIWULAN - I  
April - Juni 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 - II (April - Juni) 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, 12 Juli 2024

Kepala BPPP Banyuwangi



**Moch. Muchlisin, A.Pi., MP**

NIP. 19750916 1999 03 1 003

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>5</b>
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
<b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>8</b>
3.1. Jumlah Responden .....	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan).....	9
<b>BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>12</b>
4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	12
4.2. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan.....	13
4.3. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur.....	13
4.4. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian .....	14
4.5. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya .....	15
4.6. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk .....	15
4.7. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon .....	15
4.8. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas .....	16
4.9. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana.....	16
4.10. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan .....	17
4.11. Rencana Tindak Lanjut.....	18
4.12. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	18

<b>BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA .....</b>	<b>20</b>
5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2024 .....	20
5.2. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I tahun 2024 .....	20
5.3. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I Tahun 2024.....	21
<b>BAB VI. KESIMPULAN .....</b>	<b>30</b>
6.1. Kesimpulan .....	30
6.2. Saran .....	30

## DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK

Gambar 1. Tangkapan Layar Survei Kepuasan Masyarakat (SUSAN) KKP .....	6
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Empat Periode Terakhir .....	19
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 II 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.....	14
Tabel 10. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian .....	14
Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya .....	15
Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk .....	15
Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-6 Kecepatan Respon .....	16
Tabel 13. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas .....	16
Tabel 14. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana.....	17
Tabel 15. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan.....	17
Tabel 16. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan II Tahun 2024.....	18
Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2024.....	20
Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2024.....	21
Tabel 18. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2024 .....	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 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/s/u/83>.

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

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
brsdm	Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru	2024	2	4.78	92.90	167
brsdm	Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Sukamandi	2024	2	4.81	90.21	750
brsdm	Sekretariat BRSDM	2024	2	4.86	91.27	14
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung	2024	2	5.00	88.99	27
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	2024	2	4.68	86.19	1033
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan	2024	2	4.88	89.37	195
brsdm	Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP	2024	2	4.63	88.36	255
brsdm	Politeknik Kelautan dan Perikanan Bone	2024	2	4.44	87.50	16
brsdm	Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan	2024	2	5.00	95.14	4
brsdm	Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Pariaman	2024	2	4.79	87.75	39

### 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 II yaitu pada rentang bulan April tahun 2024 sampai dengan bulan Juni tahun 2024.**

### 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Pada periode **Triwulan II tahun 2024** jumlah pengguna layanan pelatihan di BPPP Banyuwangi (populasi) sebanyak 1.354 (seribu tiga ratus lima puluh empat) orang. Sesuai dengan lampiran II Permen PANRB No. 14 tahun 2017, berdasarkan metode ***Morgan dan Krejcie*** jumlah sampel responden yang dibutuhkan sebanyak 302 orang (sampel). Selanjutnya yang mengisi formulir kuesioner melalui laman Susan KKP sebanyak 1.015 orang responden.

## 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 II (April - Juni) tahun 2024** melalui laman SUSAN KKP, responden yang memberikan penilaian sebanyak 1.033 (seribu tiga puluh tiga orang) orang berdasarkan jenis layanan yang diikuti. Setelah dilakukan pembersihan data ditemukan terdapat 18 (delapan belas) inputan berulang. Sehingga jumlah akhir responden yang dianggap valid sebanyak 1.015 (seribu lima belas) orang, dengan distribusi berdasarkan kelompok sebagai berikut:

#### a. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin  
Triwulan II tahun 2024

Jenis kelamin	Jumlah (orang)
Laki-laki	440
Perempuan	575
<b>Grand Total</b>	<b>1015</b>

Sumber: hasil tabulasi

#### b. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia  
Triwulan II tahun 2024

Kelompok usia	Jumlah (orang)
<25	64
>60	3
25-45	725
46-60	223
<b>Grand Total</b>	<b>1.015</b>

Sumber: hasil tabulasi

c. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan Triwulan II tahun 2024

Tingkat pendidikan	Jumlah (orang)
D3	142
S1	686
S2	96
S3	4
SD	1
SMA	80
SMP	6
<b>Grand Total</b>	<b>1.015</b>

Sumber: hasil tabulasi

d. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan / profesi Triwulan II tahun 2024

Pekerjaan/profesi	Jumlah (orang)
Pelajar	54
PNS	798
Swasta	65
Wirausaha	98
<b>Grand Total</b>	<b>1.015</b>

Sumber: hasil tabulasi

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

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

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,47	0,39	86,87	B
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,49	0,39	87,32	B
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,43	0,38	85,79	B
4	U4 - Kesesuaian Biaya	3,42	0,38	85,42	B
5	U5 - Kesesuaian Produk	3,46	0,38	86,48	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,40	0,38	85,07	B
7	U7 - Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	3,44	0,38	86,03	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,44	0,38	86,03	B
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,47	0,39	86,72	B
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			<b>3,45</b>		
<b>Nilai IKM setelah dikonversi (NI x 25)</b>			<b>86,19</b>		<b>BAIK</b>

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 86,19 yang berada pada rentang 76,61 - 88,30 dengan mutu layanan B (BAIK)

## BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pada Triwulan II tahun 2024 jenis pelayanan publik di BPPP Banyuwangi yang mendapatkan penilaian oleh pengguna layanan, yaitu:

Tabel 7. Jenis Layanan dan Kode Layanan

No.	Nama Layanan	Kode
1.	Pelatihan dan Pembuatan Alat Tangkap	JL-1
2.	Pelatihan Pengolahan Ikan	JL-2
3.	Pelatihan Pengoperasian Alat Navigasi Elektronik	JL-3
4.	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	JL-4
5.	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	JL-5
6.	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	JL-6
7.	Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknik Penangkapan Ikan III	JL-7

Dalam setiap akhir pelatihan, peserta diminta untuk memberikan masukan (umpan balik) dengan memberikan penilaian terhadap sembilan unsur layanan. Dari tujuh jenis layanan sebagaimana tabel diatas, terdapat 1.015 (seribu lima belas orang) responden yang memberikan penilaian kepuasan dengan distribusi sebagai berikut:

Tabel 8. Nama Layanan dan Jumlah Respoden Triwulan II tahun 2024

No.	Nama Layanan	Jumlah Respoden
1.	Pelatihan dan Pembuatan Alat Tangkap	1
2.	Pelatihan Pengolahan Ikan	2
3.	Pelatihan Pengoperasian Alat Navigasi Elektronik	1
4.	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	1003

No.	Nama Layanan	Jumlah Responden
5.	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	6
6.	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	1
7.	Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknik Penangkapan Ikan III	1
	<b>JUMLAH</b>	<b>1.015</b>

Sumber: Hasil tabulasi

#### 4.2. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan

Unsur – 1 yaitu Persyaratan Layanan mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan Triwulan II tahun 2024

U1 - Persyaratan Layanan	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	JL - 7	Total	%
KURANG SESUAI				4				4	0,39%
SANGAT SESUAI	1	1	1	478	6		1	488	48,08%
SESUAI		1		520		1		522	51,43%
TIDAK SESUAI				1				1	0,10%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1003</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1015</b>	<b>100,00%</b>

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 99,5% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai.

#### 4.3. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur

Unsur – 2 yaitu Kemudahan Prosedur mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur  
Triwulan II tahun 2024

U-2 Kemudahan Prosedur	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	JL - 7	Total	%
KURANG SESUAI				7				7	0,69%
SANGAT SESUAI	1	2	1	498	6		1	509	50,15%
SESUAI				497		1		498	49,06%
TIDAK SESUAI				1				1	0,10%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1003</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1015</b>	<b>100,00%</b>

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 99,21% memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai atau mudah/sangat mudah. Namun sekitar 0,79% memberikan penilaian kurang sesuai/tidak sesuai atau kurang mudah/tidak mudah, pada jenis layanan JL - 4. Hal ini mengindikasikan masih terdapat kekurangan yang masih harus diperbaiki.

#### 4.4. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian

Unsur – 3 yaitu Waktu Penyelesaian mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian  
Triwulan II tahun 2024

U-3 Waktu Penyelesaian	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	JL - 7	Total	%
KURANG SESUAI				5				5	0,49%
SANGAT SESUAI	1		1	437	5		1	445	43,84%
SESUAI		2		560	1	1		564	55,57%
TIDAK SESUAI				1				1	0,10%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1003</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1015</b>	<b>100,00%</b>

Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur waktu penyelesaian menunjukkan 99,41% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai. Sedangkan 0,59% responden memberikan penilaian kurang sesuai, yang mengindikasikan masih perlu adanya perbaikan.

#### 4.5. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya

Unsur – 4 yaitu Kesesuaian Biaya mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya  
Triwulan II tahun 2024

U-4 Kesesuaian Biaya/Tarif	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	JL - 7	Total	%
KURANG SESUAI				3				3	0,30%
SANGAT SESUAI	1	2	1	430	5		1	440	43,35%
SESUAI				569	1	1		571	56,26%
TIDAK SESUAI				1				1	0,10%
Total	1	2	1	1003	6	1	1	1015	100,00%

Dalam unsur ini sebanyak 99,61% 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 0,39% memberikan penilaian kurang sesuai/tidak sesuai, yang mengindikasikan masih perlu adanya perbaikan terutama sosialisasi terkait dasar hukum tarif/biaya.

#### 4.6. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk

Unsur – 5 yaitu Kesesuaian Produk mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk  
Triwulan II tahun 2024

U-5 Kesesuaian Produk	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	JL - 7	Total	%
KURANG SESUAI				8				8	0,79%
SANGAT SESUAI	1	2	1	464	5		1	474	46,70%
SESUAI				531	1	1		533	52,51%
Total	1	2	1	1003	6	1	1	1015	100,00%

Dalam unsur pelayanan ini 99,21% 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

#### 4.7. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon

Unsur – 6 yaitu Kecepatan Respon mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-6 Kecepatan Respon  
Triwulan II tahun 2024

U-5 Kesesuaian Produk	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	JL - 7	Total	%
KURANG SESUAI				7				7	0,69%
SANGAT SESUAI	1	2	1	430	3		1	438	43,15%
SESUAI				566	3	1		570	56,16%
Total	1	2	1	1003	6	1	1	1015	100,00%

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 99,31% responden memberikan penilaian cepat/sangat cepat. Sedangkan sebanyak 0,69% memberikan penilaian kurang sesuai/tidak sesuai atau kurang cepat/tidak cepat. Persepsi penilaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan, walaupun masih perlu peningkatan.

#### 4.8. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas

Unsur – 7 yaitu Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel 15. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas  
Triwulan II tahun 2024

U - 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	JL - 7	Total	%
KURANG SESUAI				3				3	0,30%
SANGAT SESUAI	1		1	452	3		1	458	45,12%
SESUAI		2		547	3	1		553	54,48%
TIDAK SESUAI				1				1	0,10%
Total	1	2	1	1003	6	1	1	1015	100,00%

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 99,61% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai atau mudah/sangat mudah. Sedangkan 0,39% responden memberikan penilaian kurang sesuai/tidak sesuai atau kurang mudah/tidak mudah, pada semua jenis layanan. Memperhatikan persepsi penilaian tersebut maka masih perlu dilakukan peningkatan kualitas pada unsur layanan ini.

#### 4.9. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana

Unsur – 8 yaitu Kualitas Isi/Sarana mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 16.

Tabel 16. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana  
Triwulan II tahun 2024

U - 8 Kualitas Isi/Sarana	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	JL - 7	Total	%
KURANG SESUAI				3				3	0,30%
SANGAT SESUAI	1	1	1	449	4		1	457	45,02%
SESUAI		1		550	2	1		554	54,58%
TIDAK SESUAI				1				1	0,10%
Total	1	2	1	1003	6	1	1	1015	100,00%

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 99,61% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai atau baik/sangat baik, sedangkan 0,39% 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.

#### 4.10. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan

Unsur – 9 yaitu Layanan Konsultasi/Pengaduan mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 17.

Tabel 17. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan  
Triwulan II tahun 2024

U - 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	JL - 1	JL - 2	JL - 3	JL - 4	JL - 5	JL - 6	JL - 7	Total	%
KURANG SESUAI				4				4	0,39%
SANGAT SESUAI	1	2	1	476	3		1	484	47,68%
SESUAI				522	3	1		526	51,82%
TIDAK SESUAI				1				1	0,10%
Total	1	2	1	1003	6	1	1	1015	100,00%

Dalam unsur layanan ini sebanyak 99,51% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai atau baik/sangat baik. 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 melalui penyediaan kotak saran dan daring melalui:

- PTSP BPPP Banyuwangi : <https://bpppbanyuwangi.com/official/ptsp/pengaduan>
- Website Pengaduan Nasional : <https://lapor.kkp.go.id>
- email : [ptsp.bpppbanyuwangi@gmail.com](mailto:ptsp.bpppbanyuwangi@gmail.com)
- whatsapp : 0812 3399 8721

#### 4.11. 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 II 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

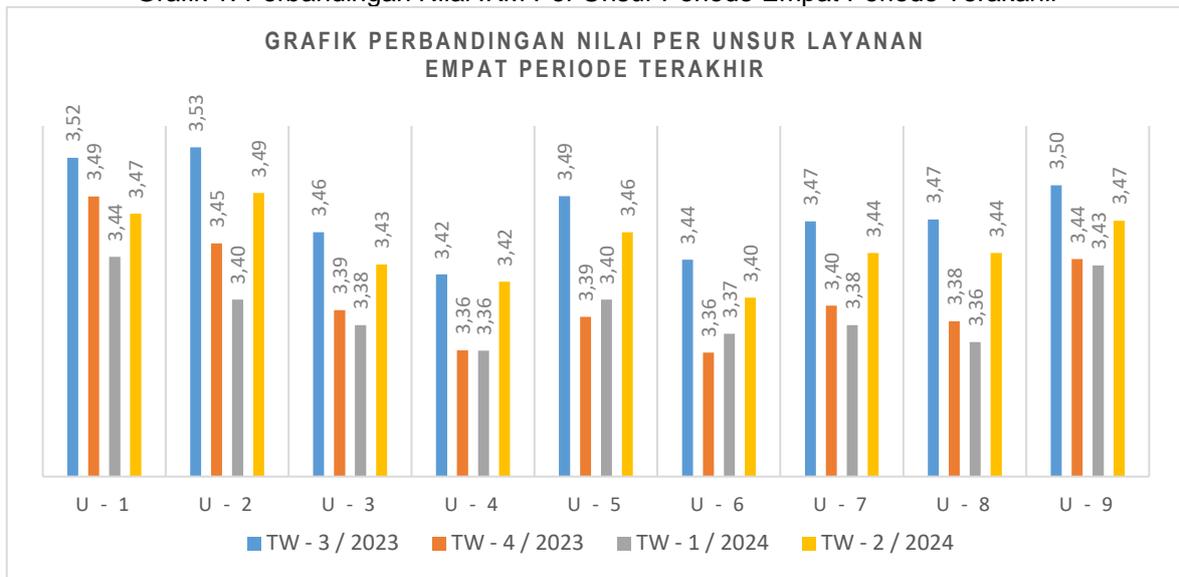
#### 4.12. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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

- a. Persyaratan layanan U-1 mengalami **kenaikan** nilai 0,04 poin

- b. Kemudahan prosedur U-2 mengalami **kenaikan** nilai 0,09 poin
- c. Waktu penyelesaian U-3 mengalami **kenaikan** nilai 0,05 poin
- d. Kesesuaian biaya U-4 tidak mengalami **kenaikan** 0,06 poin
- e. Kesesuaian produk U-5 mengalami **kenaikan** nilai 0,06 poin
- f. Kecepatan respon U-6 mengalami **kenaikan** nilai 0,03 poin
- g. Kemudahan fitur / kemampuan petugas U-7 mengalami **kenaikan** nilai 0,06 poin
- h. Kualitas isi/sarana U-8 mengalami **kenaikan** nilai 0,08 poin
- i. Penanganan pengaduan U-9 mengalami **kenaikan** nilai 0,04 poin

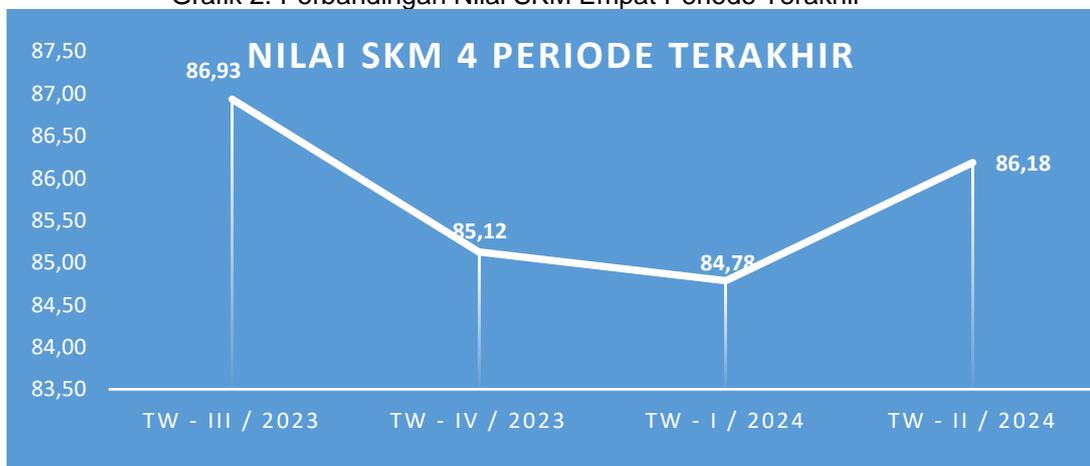
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Empat Periode Terakhir



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 I Tahun 2024

Berdasarkan hasil analisa nilai yang diperoleh pada periode **Triwulan I (Januari - Maret) tahun 2023** diperoleh hasil sebagaimana matriks dibawah:

Tabel 17. Nilai SKM 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 - keseuaian Biaya	3,36	0,37	83,94	B
5	U5 - Keseuaian 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
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			<b>3,39</b>		
<b>Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)</b>			<b>84,78</b>		<b>BAIK</b>

### 5.2. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I tahun 2024

Sesuai hasil analisa dan rekomendasi Periode Triwulan I 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 I Tahun 2024

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.	U - 8 Kualitas Isi/Sarana	Perawatan berkala sarana/prasarana pelatihan			#	#	Subbag Umum

### 5.3. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I Tahun 2024

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

**Tabel 18. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2024**

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	Forum Konsultasi Publik (FKP) Standar Pelayanan Lingkup BPPP Banyuwangi, pada tanggal 11 Juni 2024. Forum ini dihadiri oleh perwakilan pengguna layanan pelatihan yaitu: lembaga pendidikan, kelompok nelayan, asosiasi perusahaan perikanan.		
		Audiensi dengan perwakilan Universitas Airlangga Surabaya, pada tanggal 3 Juni 2024. Pada acara ini disampaikan tugas dan fungsi serta program pelatihan di BPPP Banyuwangi.		

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U – 1 Persyaratan Layanan; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk; U - 9 Layanan konsultasi / pengaduan				
		Rapat evaluasi internal pada tanggal 4 April 2024, terkait pelaksanaan pelayanan publik dilingkup BPPP Banyuwangi		
		Publikasi daring melalui media sosial terkait produk layanan di BPPP Banyuwangi	<a href="https://www.instagram.com/p/Cqxf9j6PuZv/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/Cqxf9j6PuZv/?img_index=1</a>	
<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p data-bbox="933 943 1158 965">bppsdm_bp3banyuwangi</p> <p data-bbox="933 1003 1417 1144"> <b>bppsdm_bp3banyuwangi</b> 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.         </p> <p data-bbox="986 1167 1342 1189">Syarat-syarat untuk mengikuti BST-F Tingkat I, yaitu :</p> <ol data-bbox="986 1189 1390 1323" style="list-style-type: none"> <li>1. Umum/nelayan : usia minimal 18 tahun Taruna atau siswa SMA/SMK : usia minimal 16 tahun</li> <li>2. Minimal memiliki ijazah sekolah dasar atau sederajat atau dapat membaca dan menulis</li> <li>3. Surat keterangan sehat dari klinik/rumah sakit yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut</li> <li>4. Memiliki kartu identitas diri (KTP/KK)</li> </ol> <p data-bbox="986 1346 1246 1368">Materi pelatihan BST-F Tingkat I, yaitu:</p> <ol data-bbox="986 1368 1222 1413" style="list-style-type: none"> <li>1. Personal Survival Techniques</li> <li>2. Fire Prevention and Fire Fighting</li> <li>3. Emergency Procedures</li> </ol> <p data-bbox="933 1435 1235 1503">    Liked by <b>adhandanar</b> and <b>86 others</b>            April 8         </p> <p data-bbox="933 1559 1094 1581">  Add a comment...         </p> </div> </div>				

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
-----	---------------	-----------	-------------	---------------------

U – 1 Persyaratan Layanan; U-4 Kesesuaian biaya;  
U-5 Kesesuaian Produk; U - 9 Layanan konsultasi / pengaduan

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA**

**Rp 1.350k per orang**

**TIDAK TERMASUK**  
Akomodasi, transportasi, konsumsi, tes kesehatan, dan asuransi.

**ASEAN INDONESIA 2023**

**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. 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 I, yaitu:

1. Personal Survival Techniques
2. Fire Prevention and Fire Fighting
3. Emergency Procedures

Liked by adhandanar and 86 others  
April 8

**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA**

**BASIC SAFETY TRAINING FISHERIES (BST-F) TINGKAT II**

**ASEAN INDONESIA 2023**

**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)

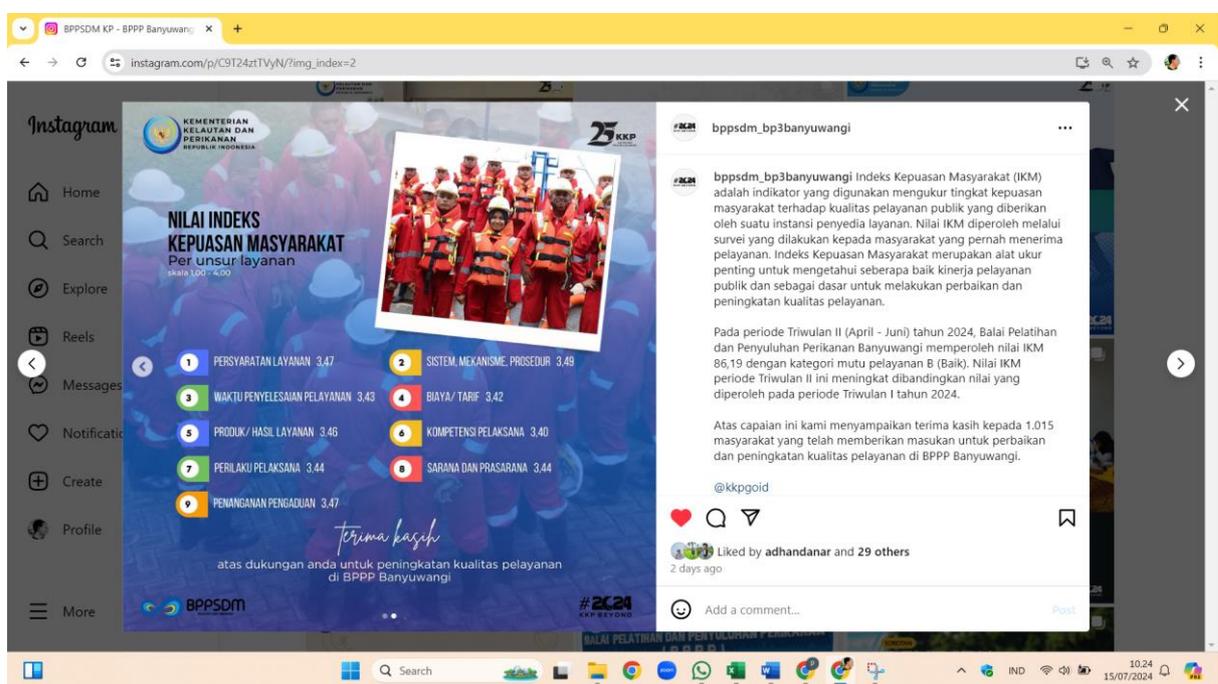
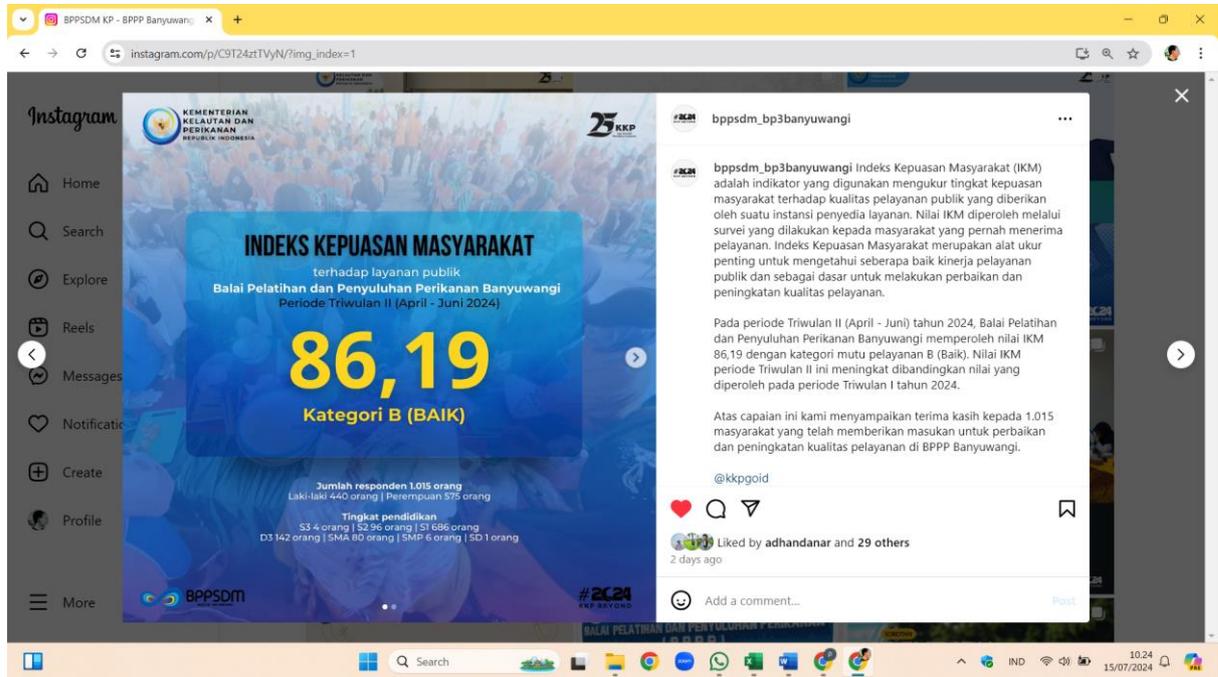
Materi pelatihan BST-F Tingkat II, yaitu:

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

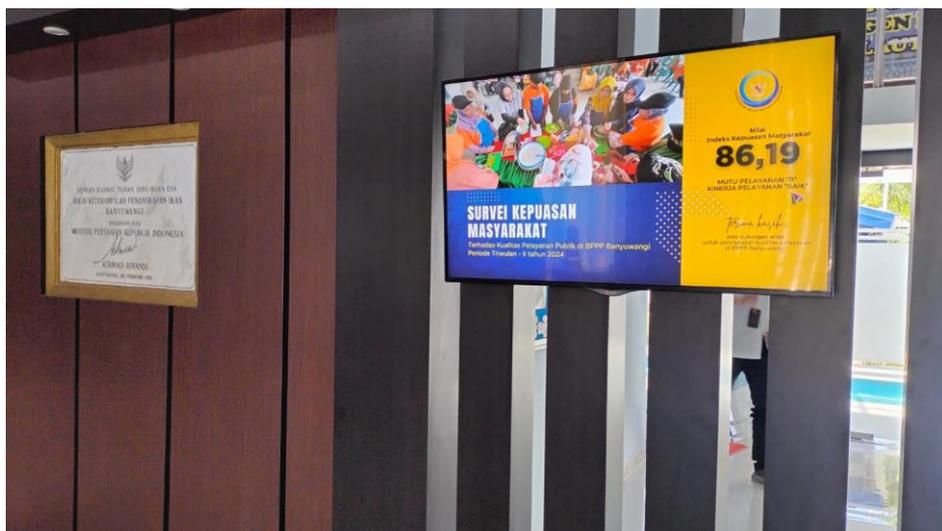
Liked by adhandanar and 70 others  
April 14

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U – 1 Persyaratan Layanan; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk; U - 9 Layanan konsultasi / pengaduan				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="240 376 906 1043" style="width: 48%;"> </div> <div data-bbox="911 376 1453 1043" style="width: 48%;"> <p><b>bppsdm_bp3banyuwangi</b></p> <p><b>bppsdm_bp3banyuwangi</b> 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.</p> <p>Syarat-syarat untuk mengikuti BST-F Tingkat II, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Umum/nelayan : usia minimal 18 tahun</li> <li>2. Taruna atau siswa SMA/SMK : usia minimal 16 tahun</li> <li>3. Minimal memiliki ijazah sekolah dasar atau sederajat atau dapat membaca dan menulis</li> <li>3. Surat keterangan sehat dari klinik/rumah sakit yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut</li> <li>4. Memiliki kartu identitas diri (KTP/KK)</li> </ol> <p>Materi pelatihan BST-F Tingkat II, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal Survival Techniques</li> <li>2. Fire Prevention and Fire Fighting</li> <li>3. Emergency Procedures</li> <li>4. Elementary Fire Aid</li> </ol> <p>Liked by <b>adhandanar</b> and 70 others</p> <p>April 14</p> <p>Add a comment...</p> </div> </div>				

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		Publikasi hasil SKM melalui media sosial	<a href="https://www.instagram.com/p/C9T24ztTVyN/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/C9T24ztTVyN/?img_index=1</a>	



PUBLIKASI HASIL SURVE KEPUASAN MASYARAKAT DI LOBI GEDUNG UTAMA



No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
<b>U - 8 Kualitas Isi/Sarana</b>				
	<b>Melaksanakan perbaikan dan perawatan berkala</b>	Perawatan berkala kapal latih KM. Marlin, yang dilaksanakan pada bulan Juni tahun 2024	 <p>5 Jun 2024 11:28:57 293° NW No.1 Jalan Ikan Cucut Kampungmandar Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur Altitude:36.0m Speed:0.5km/h</p>	
			 <p>6 Jun 2024 14:27:56 244° SW No.1 Jalan Ikan Cucut Kampungmandar Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur Altitude:36.0m Speed:0.0km/h</p>	
			 <p>6 Jun 2024 07:43:23 78° E No.1 Jalan Ikan Cucut Kampungmandar Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur Altitude:57.0m Speed:0.0km/h</p>	

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		<p>Perbaiki mesin lama menjadi simulator mesin, sebagai pendukung pelatihan bidang permesinan.  <b>Kegiatan ini selesai pada tanggal 25 Juni 2024</b></p>		
				
		<p>Peningkatan fasilitas Asrama Kerapu.  <b>Kegiatan ini dilaksanakan mulai awal bulan Juli 2024</b></p>		
				

## BAB VI. KESIMPULAN

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan pelayanan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi pada periode **Triwulan – II (Apri - Juni) 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 86,19 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
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.
4. Meningkatkan partisipasi pengguna layanan memberikan evaluasi/saran/masukan melalui form survei kepuasan masyarakat