



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN II
APRIL - JUNI TAHUN 2025



**MUDAH
CEPAT
EFISIEN**

**BALAI PELATIHAN DAN
PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI**



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN II
APRIL - JUNI TAHUN 2025

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 - II (April - Juni) 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 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, Juli 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	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.....	6
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA	8
3.1. Jumlah dan Kelompok Responden	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan).....	9
BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	11
4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan.....	11
4.3. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur	11
4.4. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian	12
4.5. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya	13
4.6. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk.....	13
4.7. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon	14
4.8. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	14
4.9. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana	15
4.10. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	15
4.11. Rencana Tindak Lanjut	16
4.12. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	17

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA	19
5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2025.....	19
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I tahun 2025	19
5.3. Realisasi Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I Tahun 2025	19
BAB VI. KESIMPULAN	28
6.1. Kesimpulan	28
6.2. Saran	28

DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK

Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	8
Triwulan II tahun 2025	8
Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia	8
Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan	8
Tabel 4. Jumlah responden 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 2025	10
Tabel 7. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan	11
Tabel 8. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur.....	12
Tabel 9. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian.....	12
Tabel 10. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya.....	13
Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk	13
Tabel 13. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas.....	14
Tabel 14. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana.....	15
Tabel 15. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	15
Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2025	19
Tabel 18. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2025	20
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Empat Periode Terakhir.....	17
Grafik 2. Perbandingan Nilai SKM Empat Periode Terakhir.....	18

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>.

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 (April - Juni) tahun 2025**.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Pada periode **Triwulan II tahun 2025** jumlah pengguna layanan pelatihan di BPPP Banyuwangi (populasi) sebanyak 776 (tujuh ratus tujuh puluh enam) orang. Jumlah responden yang memberikan penilaian melalui laman SiSusan KKP sebanyak 364 (tiga ratus enam puluh empat) orang.

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

The screenshot displays the SUSAN KKP web application interface. The main content area shows a table of survey results for various UPPs (Unit Penyelenggara Pelatihan) under the category 'Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi'. The table has the following columns: Kd Es1, Nama UPP, Tahun, Tw, Rating, Nilai IKM, and Jml Responden. The data is as follows:

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon	2025	2	5.00	75.00	1
brsdm	Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Kota Agung, Lampung	2025	2	4.62	86.90	21
brsdm	Politeknik Kelautan dan Perikanan Bitung	2025	2	4.80	92.16	108
brsdm	Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Waiheru	2025	2	5.00	99.86	41
brsdm	Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong	2025	2	4.73	85.83	30
brsdm	Sekretariat BRSDM	2025	2	4.71	95.24	7
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung	2025	2	4.96	90.75	127
brsdm	Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Sukamandi	2025	2	4.85	89.23	2435
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	2025	2	4.77	87.37	364
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan	2025	2	4.82	90.62	90

The table shows 136 entries in total, with the current view displaying entries 51 to 60. The highlighted row for 'Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi' shows a rating of 4.77 and 364 respondents.

Namun setelah dilakukan validasi menghilangkan data input ganda, diperoleh data bersih sebanyak 319 (tiga ratus sembilan belas) responden. Sesuai dengan lampiran II Permen PANRB No. 14 tahun 2017, berdasarkan metode **Morgan dan Krejcie** jumlah sampel responden yang dibutuhkan minimal 254 (dua ratus lima puluh empat) orang sampel. Maka jumlah responden yang memberikan masukan penilaian memenuhi syarat minimum jumlah responden.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1. Jumlah dan Kelompok 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 2025** melalui laman SUSAN KKP, responden yang memberikan penilaian sebanyak 364 (tiga ratus enam puluh empat) orang. Setelah proses validasi terhadap data responden ganda (pengisian berulang), maka diperoleh data bersih sebanyak 319 (tiga ratus sembilan belas) orang dengan distribusi berdasarkan kelompok sebagai berikut:

a. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin
Triwulan II tahun 2025

Jenis Kelamin	Count of Jenis_Kelamin
Laki-laki	89
Perempuan	230
Grand Total	319

Sumber: hasil tabulasi

b. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia
Triwulan II tahun 2025

Kel. Usia	Count of Usia_Responden
<25	21
>60	4
25-45	217
46-60	77
Grand Total	319

Sumber: hasil tabulasi

c. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan
Triwulan II tahun 2025

Tingkat Pendidikan	Count of Pendidikan
D3	40
S1	199
S2	35
S3	1
SD	3

Tingkat Pendidikan	Count of Pendidikan
SMA	40
SMP	1
Grand Total	319

Sumber: hasil tabulasi

d. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan / profesi
Triwulan II tahun 2025

Jenis Pekerjaan	Count of Pekerjaan
pelajar	21
pns	198
swasta	69
wirusaha	31
Grand Total	319

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 kondisi yang ada pada periode **Triwulan II (April - Juni) tahun 2025**, nilai masing-masing unsur adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan II Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,55	0,39	88,87	SB
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,58	0,40	89,50	SB
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,50	0,39	87,38	B
4	U4 - kesesuaian Biaya	3,47	0,39	86,83	B
5	U5 - Kesesuaian Produk	3,50	0,39	87,46	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,46	0,38	86,56	B
7	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	3,47	0,39	86,76	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,47	0,39	86,76	B
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,52	0,39	88,09	B
Nilai Indeks (NI)			3,50		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			87,57		BAIK

Sumber: hasil analisa

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat **Periode Triwulan II Tahun 2025** sebagaimana tabel diatas menunjukkan:

a. Sembilan unsur layanan (U1 – U9) masing-masing mendapatkan nilai persepsi sebagai berikut:

- Tujuh unsur layanan memperoleh nilai pada rentang 76,61 - 88,30 dengan mutu layanan B (BAIK), yaitu U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9
- Dua unsur layanan memperoleh nilai pada rentang 88,31 - 100,00 dengan mutu layanan A (SANGAT BAIK), yaitu U1 dan U2.

Nilai keseluruhan mendapatkan nilai 87,57 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

Dalam setiap akhir pelatihan, peserta diminta untuk memberikan masukan (umpan balik) dengan memberikan penilaian terhadap sembilan unsur layanan. Berdasarkan hasil penilaian periode **Triwulan II (April - Juni) tahun 2025** yang diberikan responden sebagaimana tabel 6, maka perlu dilakukan analisa permasalahan setiap unsur layanan.

4.2. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan

Unsur – 1 yaitu Persyaratan Layanan mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan
Triwulan II tahun 2025

Variabel Layanan U1	Nama Layanan	Grand Total	%
Persyaratan Layanan	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan		
SANGAT SESUAI	177	177	55,49%
SESUAI	142	142	44,51%
Grand Total	319	319	100,00%

Sumber: hasil analisa

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 55,49% responden memberikan penilaian sangat sesuai, dan 44,51% memberikan penilaian sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa pengguna layanan telah memahami persyaratan layanan yang diperlukan. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan adalah 88,57 (Sangat Baik).**

4.3. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur

Unsur – 2 yaitu Kemudahan Prosedur mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur
Triwulan II tahun 2025

Variabel Layanan U2	Nama Layanan	Grand Total	%
Kemudahan Prosedur	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan		
KURANG SESUAI	1	1	0,31%
SANGAT SESUAI	186	186	58,31%
SESUAI	132	132	41,38%
Grand Total	319	319	100,00%

Sumber: hasil analisa

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 menunjukkan 58,31% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 41,38% memberikan penilaian sesuai dan 0,31% memberikan penilaian kurang sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa upaya perbaikan/peningkatan kemudahan dalam prosedur layanan telah memberikan manfaat kemudahan bagi pengguna layanan. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur adalah 89,50 (Sangat Baik).**

4.4. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian

Unsur – 3 yaitu Waktu Penyelesaian mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian
Triwulan II tahun 2025

Variabel Layanan U3	Nama Layanan	Grand Total	%
Waktu Penyelesaian	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan		
KURANG SESUAI	2	2	0,63%
SANGAT SESUAI	160	160	50,16%
SESUAI	157	157	49,22%
Grand Total	319	319	100,00%

Sumber: hasil analisa

Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur waktu penyelesaian menunjukkan 50,16% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 49,22% responden memberikan penilaian sesuai. Sedangkan 0,63% memberikan

penilaian kurang sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan waktu penyelesaian sudah mendapatkan persepsi penilaian yang bagus dari responden. Berdasarkan penilaian tersebut **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian adalah 87,38 (Baik).**

4.5. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya

Unsur – 4 yaitu Kesesuaian Biaya mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya
Triwulan II tahun 2025

Variabel Layanan U4	Nama Layanan	Grand Total	%
Kesesuaian Biaya	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan		
KURANG SESUAI	2	2	0,63%
SANGAT SESUAI	153	153	47,96%
SESUAI	164	164	51,41%
Grand Total	319	319	100,00%

Sumber: hasil analisa

Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur kesesuaian biaya menunjukkan 47,96% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 51,41% responden memberikan penilaian sesuai. Sedangkan 0,63% memberikan penilaian kurang sesuai. Hal memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menilai biaya yang harus dibayar sepadan dengan manfaat layanan yang diterima. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya adalah 86,83 (Baik).**

4.6. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk

Unsur – 5 yaitu Kesesuaian Produk mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk
Triwulan II tahun 2025

Variabel Layanan U5	Nama Layanan	Grand Total	%
Kesesuaian Produk	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan		
KURANG SESUAI	1	1	0,31%
SANGAT SESUAI	160	160	50,16%
SESUAI	158	158	49,53%
Grand Total	319	319	100,00%

Sumber: hasil analisa

Pada tabel diatas diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kesesuaian produk menunjukkan 49,53% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 50,16% memberikan penilaian sesuai, sedangkan hanya 0,31% memberikan penilaian kurang sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa pengguna layanan puas dengan kesesuaian produk layanan yang diperoleh. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk adalah 87,46 (Baik).**

4.7. 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
Triwulan II tahun 2025

Variabel Layanan U6	Nama Layanan	Grand Total	%
Kecepatan Respon	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan		
KURANG SESUAI	6	6	1,88%
SANGAT SESUAI	153	153	47,96%
SESUAI	160	160	50,16%
Grand Total	319	319	100,00%

Sumber: hasil analisa

Pada tabel diatas diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kecepatan respon layanan menunjukkan 47,96% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 50,16% memberikan penilaian sesuai, sedangkan 1,88% memberikan penilaian kurang sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa pengguna layanan puas dengan kecepatan respon layanan yang diterima, namun harus ada perbaikan layanan. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-6 Kecepatan Respon adalah 86,56 (Baik).**

4.8. 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
Triwulan II tahun 2025

Variabel Layanan U7	Nama Layanan	Grand Total	%
Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan		
KURANG SESUAI	3	3	0,94%
SANGAT SESUAI	153	153	47,96%
SESUAI	163	163	51,10%
Grand Total	319	319	100,00%

Sumber: hasil analisa

Dalam unsur ini sebanyak 47,96% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 51,10% memberikan penilaian sesuai, sedangkan 0,94% memberikan penilaian kurang sesuai. Hal memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden puas dengan kecekatan petugas layanan. **Nilai SKM yang diperoleh untuk U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas adalah 86,76 (Baik).**

4.9. 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 Triwulan II tahun 2025

Variabel Layanan U8	Nama Layanan	Grand Total	%
Kualitas Isi / Sarana	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan		
KURANG SESUAI	2	2	0,63%
SANGAT SESUAI	152	152	47,65%
SESUAI	165	165	51,72%
Grand Total	319	319	100,00%

Sumber: hasil analisa

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 47,65% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 47,65% responden memberikan persepsi penilaian sesuai dan 0,63% memberikan persepsi penilaian kurang 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. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana adalah 86,76 (Baik).**

4.10. 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 Triwulan II tahun 2025

Variabel Layanan U9	Nama Layanan	Grand Total	%
Layanan Konsultasi/Pengaduan	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan		
KURANG SESUAI	1	1	0,31%
SANGAT SESUAI	168	168	52,66%
SESUAI	150	150	47,02%
Grand Total	319	319	100,00%

Sumber: hasil analisa

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 52,6% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 47,02% responden memberikan persepsi penilaian sesuai dan 0,31% memberikan penilaian kurang sesuai. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan adalah 88,09 (Baik).**

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
- whatsapp : 0813 2472 2813

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 2025

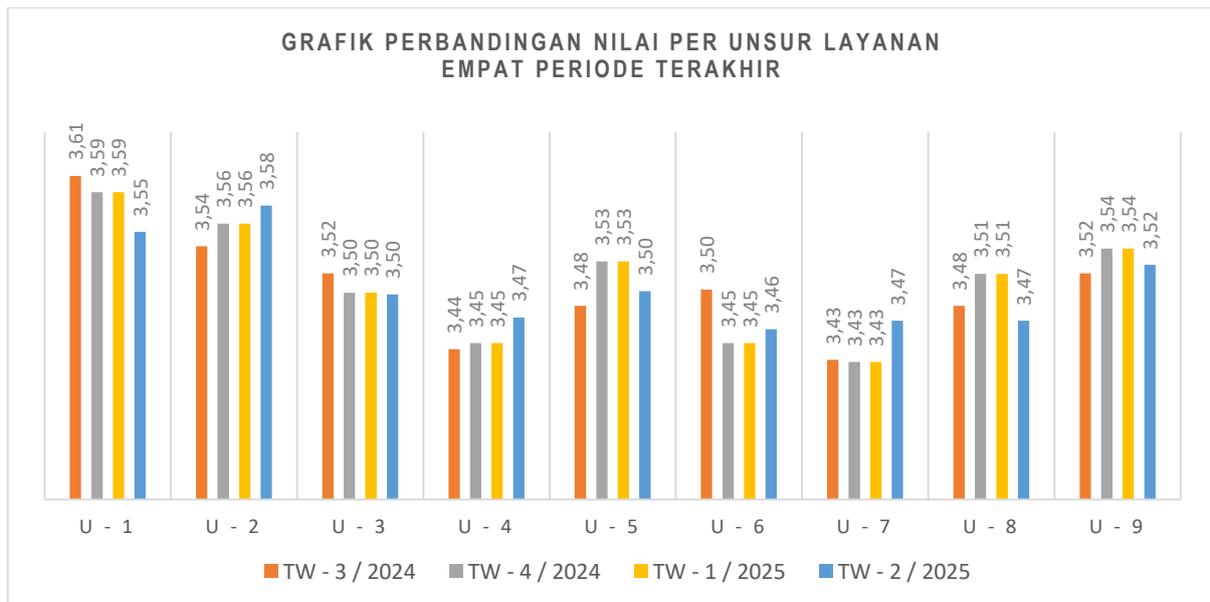
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2025				Pelaksana
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	U – 1 s.d U9	Sosialisasi / publikasi prosedur layanan, standar pelayan dan maklumat pelayanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	-	-	#	#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
2.	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	Pembinaan / monev bagi petugas secara berkala	-	-	#	-	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
		Peningkatan keterampilan/kompetensi petugas melalui pelatihan/bimtek	-	-	#	-	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
3.	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 IV tahun 2024 dan Triwulan II tahun 2025 pada masing-masing unsur layanan, diperoleh gambaran sebagai berikut:

- Persyaratan layanan U-1 mengalami **penurunan** nilai 0,04 poin
- Kemudahan prosedur U-2 mengalami **kenaikan** nilai 0,02 poin
- Waktu penyelesaian U-3 **memperoleh nilai sama**
- Kesesuaian biaya U-4 tidak mengalami **kenaikan** 0,02 poin
- Kesesuaian produk U-5 mengalami **penurunan** nilai 0,03 poin
- Kecepatan respon U-6 mengalami **kenaikan** nilai 0,01 poin
- Kemudahan fitur / kemampuan petugas U-7 **kenaikan** nilai 0,04 poin
- Kualitas isi/sarana U-8 mengalami **penurunan** nilai 0,04 poin
- Penanganan pengaduan U-9 mengalami **penurunan** nilai 0,02 poin

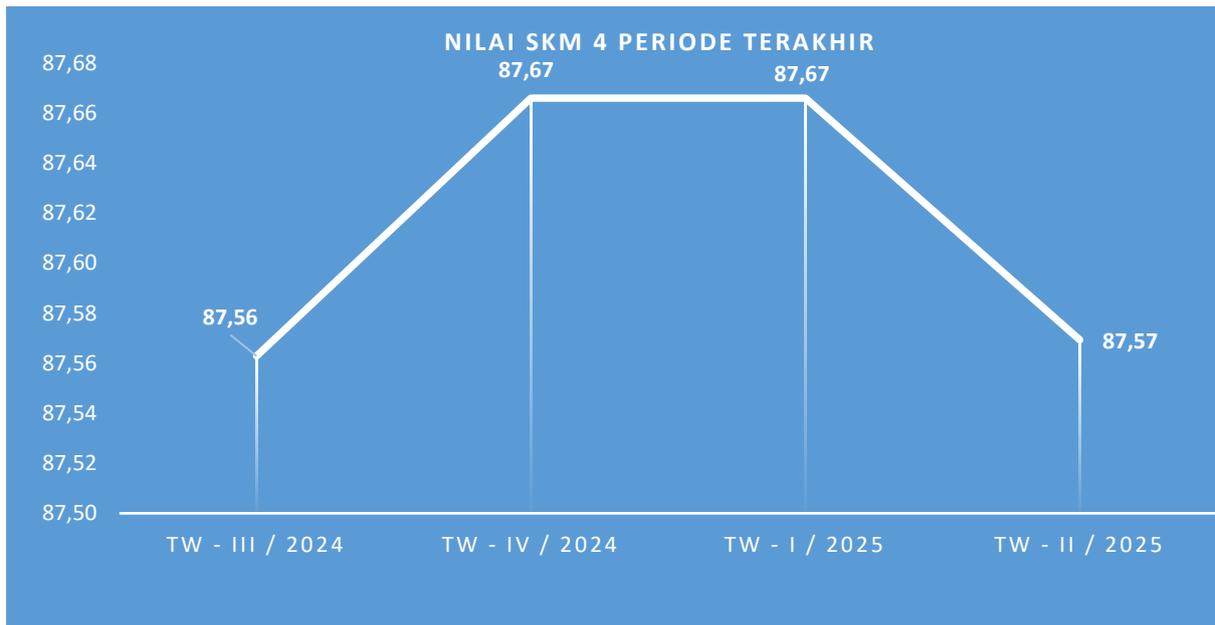
Grifik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Empat Periode Terakhir



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 2025

Pada periode **Triwulan I (Januari - Maret) tahun 2025** BPPP Banyuwangi belum melaksanakan pemayanan pelatihan, sehingga tidak diperoleh penilaian faktual pada periode tersebut.

Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2025

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 - keseuaian Biaya	n/a	n/a	n/a	n/a
5	U5 - Keseuaian 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 SKM setelah dikonversi (NI x 25)			n/a		n/a

5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I tahun 2025

Pada periode **Triwulan I (Januari – Maret) tahun 2025** BPPP Banyuwangi belum melaksanakan pelayanan pelatihan, sehingga tidak diperoleh masukan penilaian layanan. Berdasarkan kondisi tersebut maka tidak disusun matriks rencana tindak lanjut secara spesifik disetiap unsur layanan.

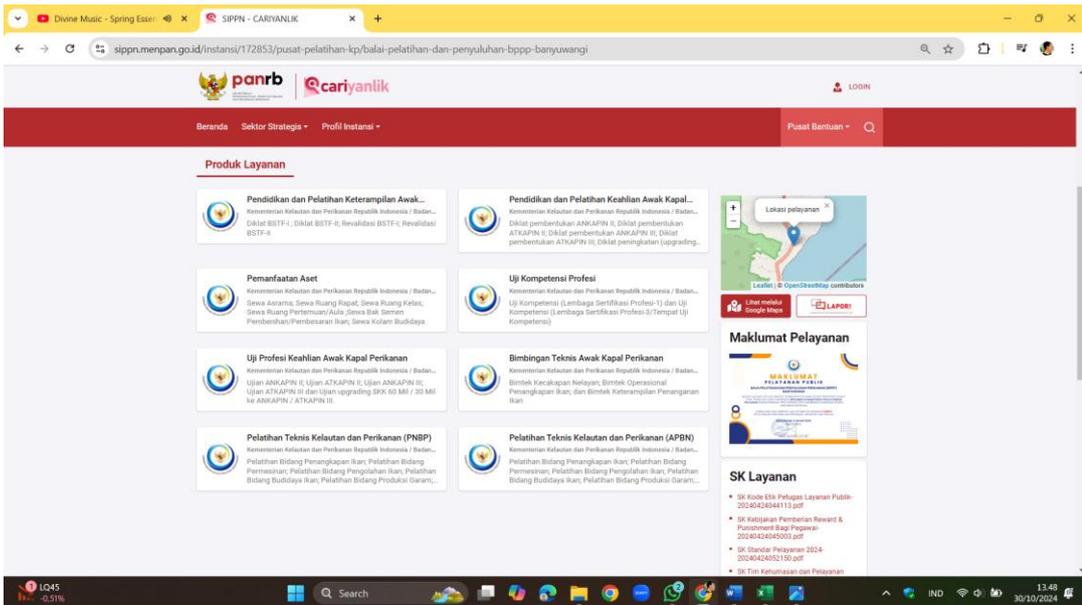
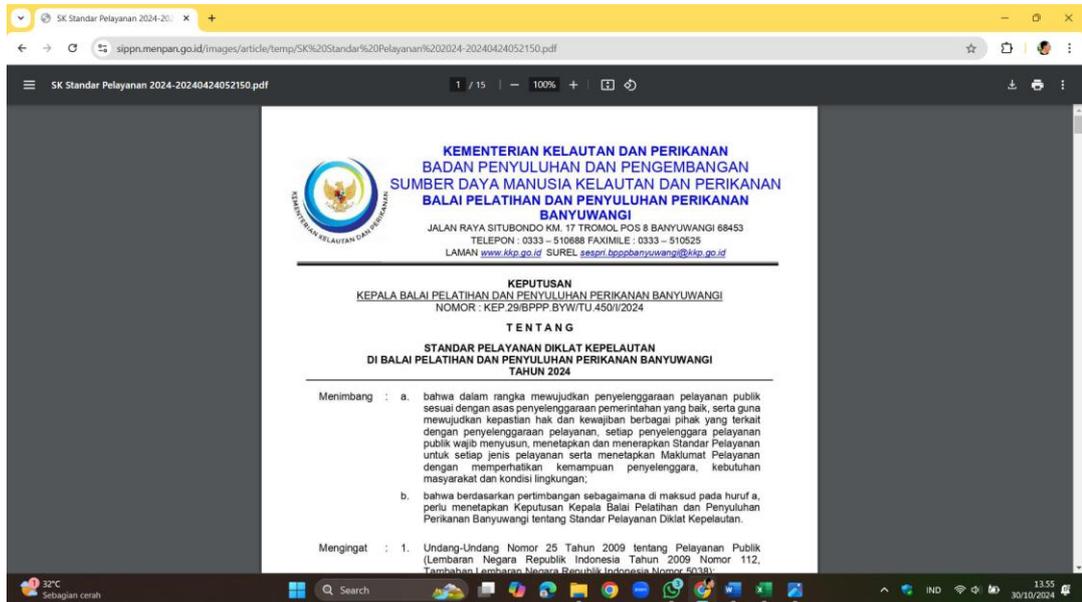
5.3. Realisasi Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I Tahun 2025

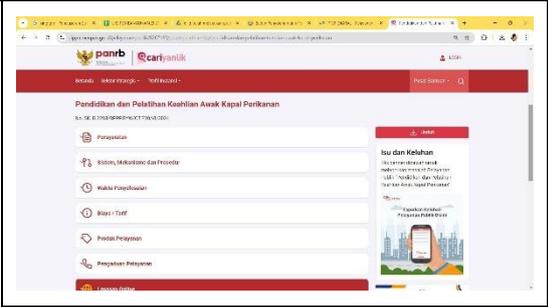
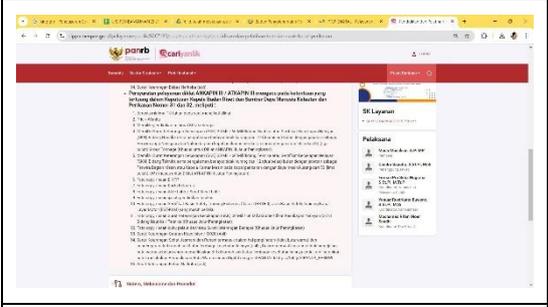
Berdasarkan penjelasan sebagaimana poin 5.2. maka pada periode Triwulan II tahun 2025 hanya dilaksanakan kegiatan :

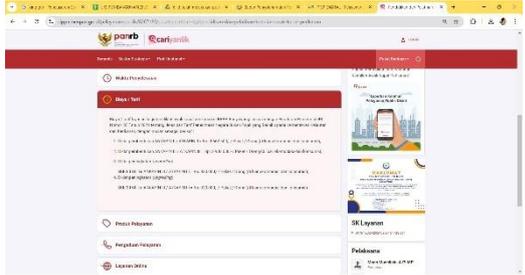
1. perawatan/pemeliharaan rutin lingkungan BPPP Banyuwangi
2. publikasi pelayanan melalui media daring

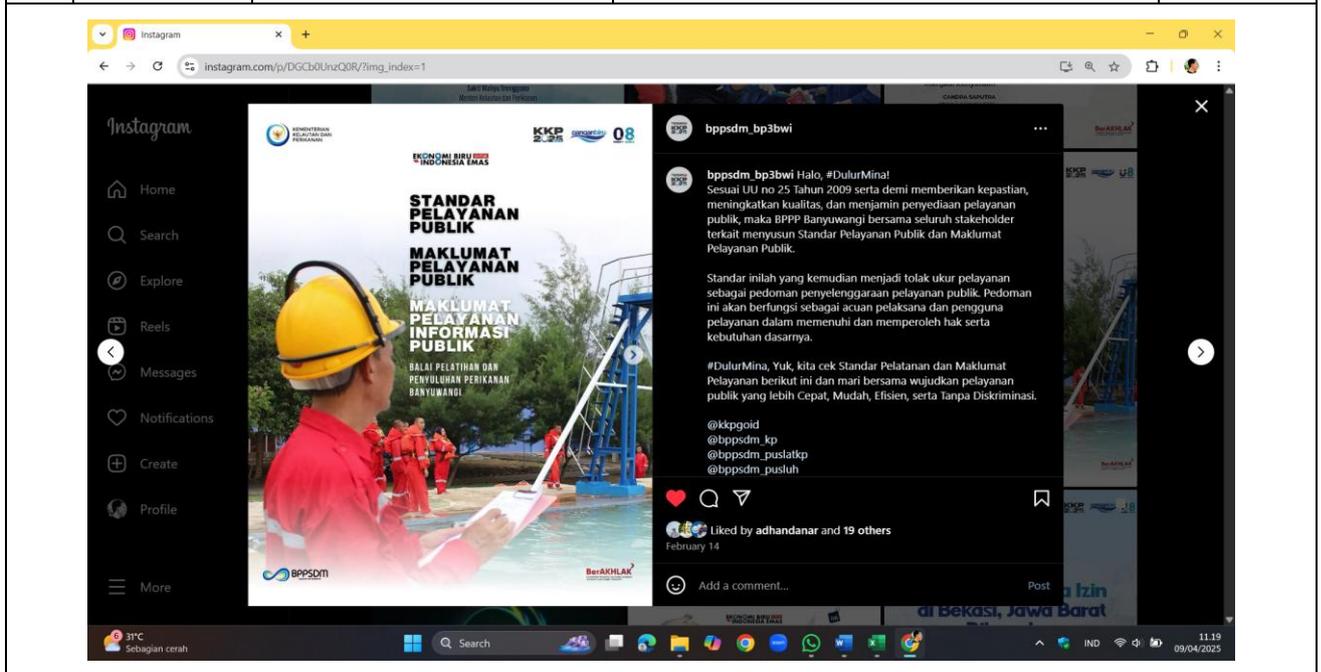
Tabel 18. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2025

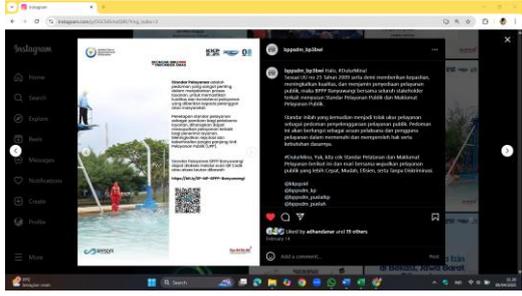
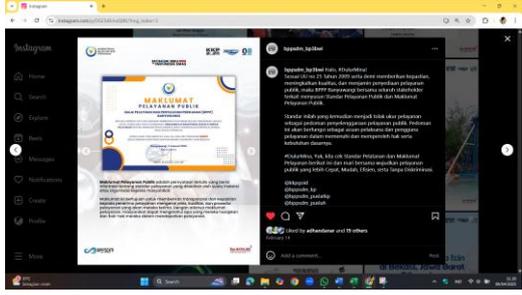
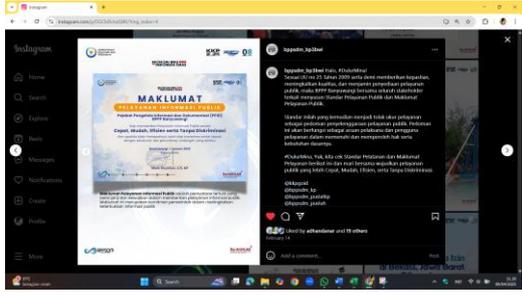
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
1.	Sosialisasi / publikasi prosedur layanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	Publikasi Standar Pelayanan melalui situs SIPPN Kemenpan RB	https://sippn.menpan.go.id/images/article/temp/SK%20Standar%20Pelayanan%202024-20240424052150.pdf	



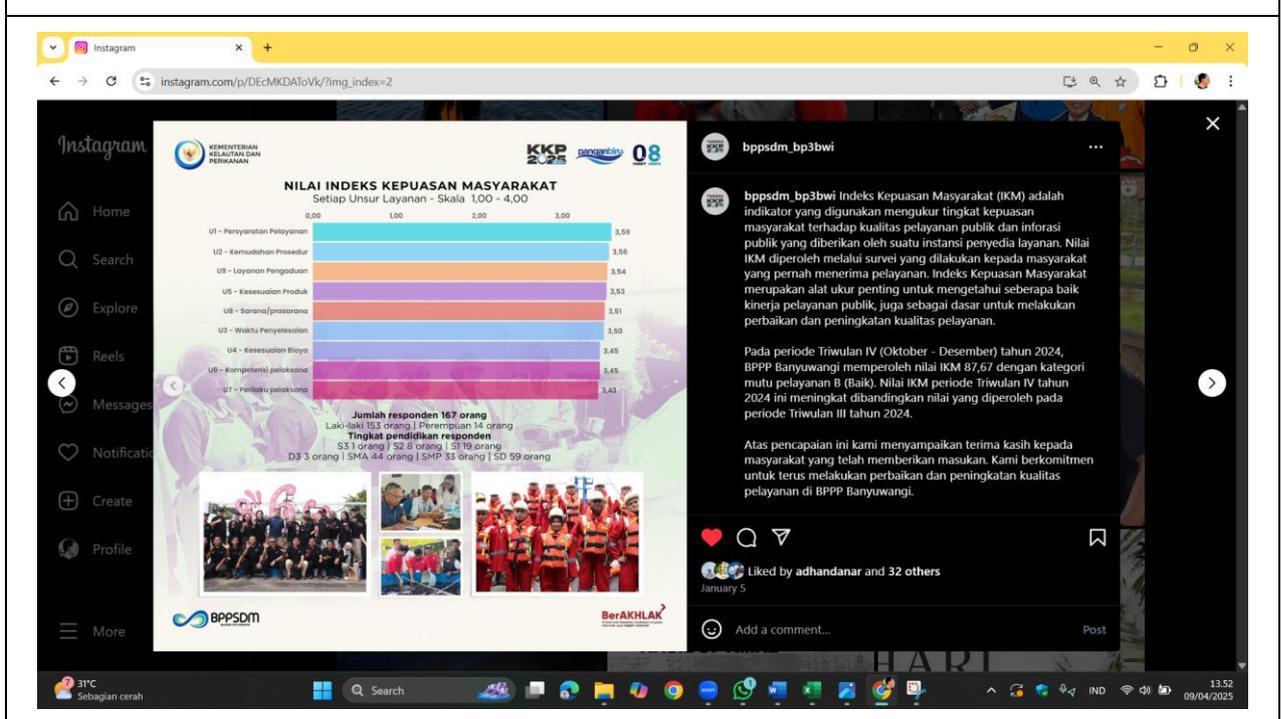
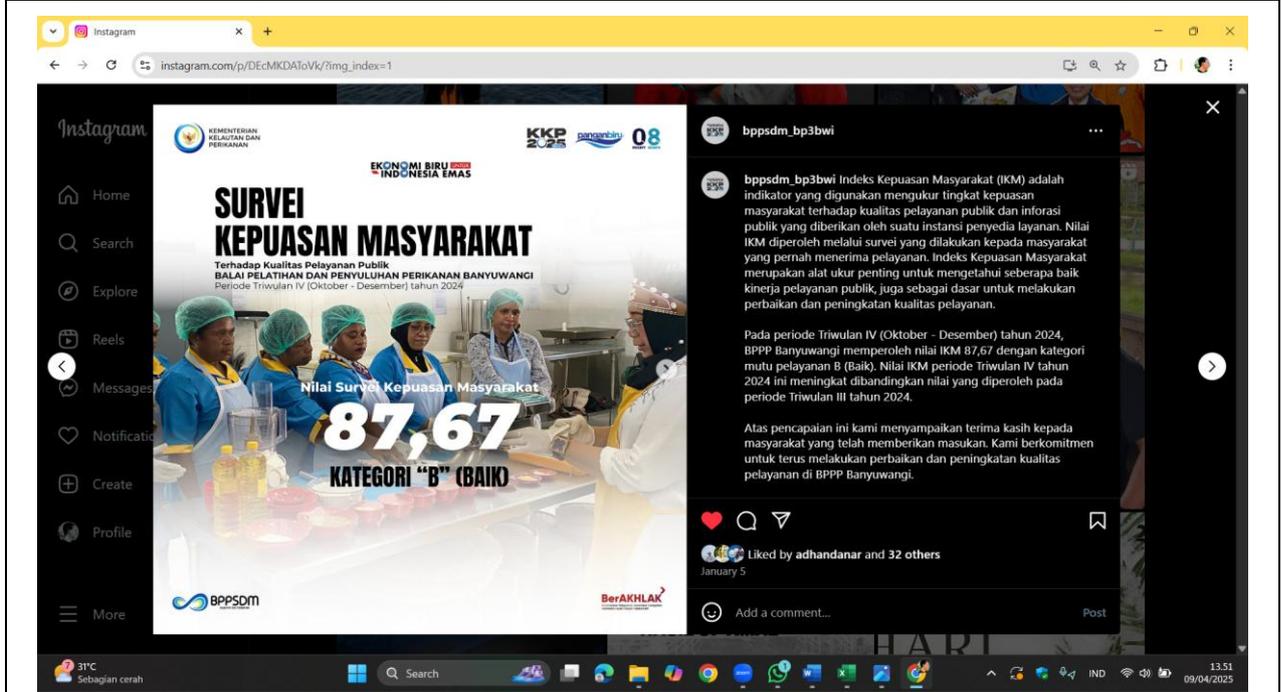
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/Hambatan
				
				
				
				
				

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
				
				
				
		Publikasi melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/DGCb0UnzQ0R/?img_index=1	



No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
			  	

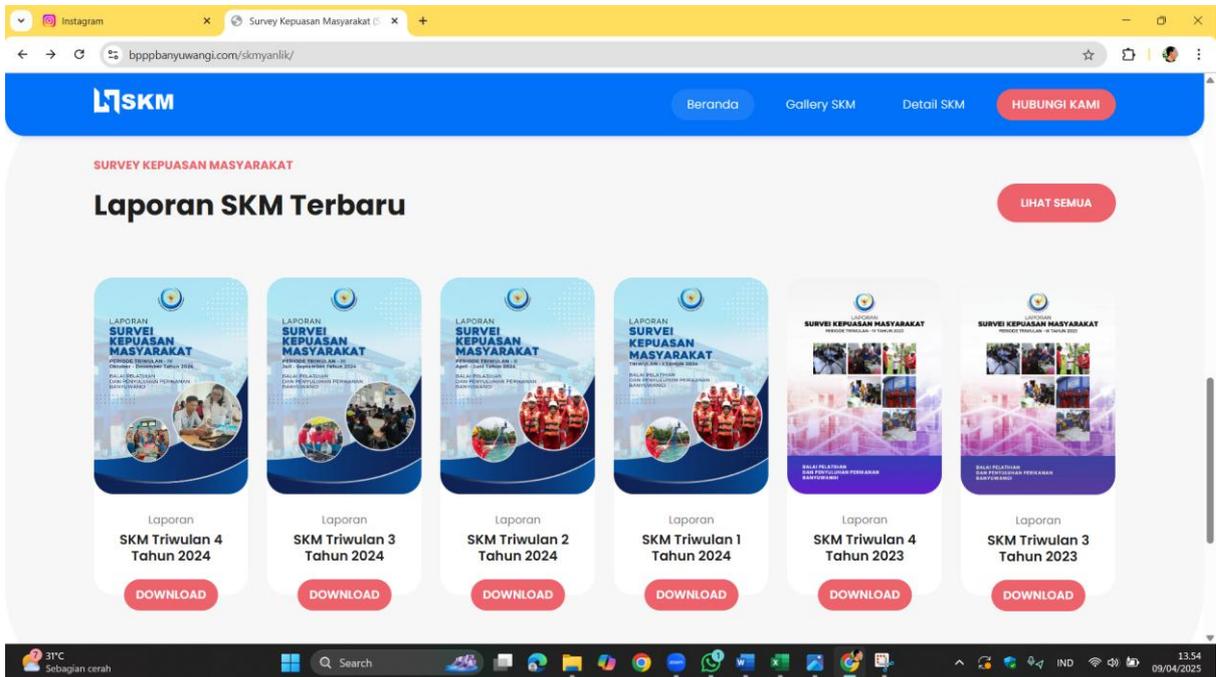
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		Publikasi hasil SKM Periode TW – IV tahun 2024 melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/DEcMKDAToVk/?img_index=2	



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

PUBLIKASI LAPORAN SKM

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



No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U - 8 Kualitas Isi/Sarana				
Perawatan sarana/prasarana		Perawatan harian sarana dan prasarana		
 <p>21 Jan 2025 13.40.28 8°42'0"S 114°25'21"E Jalan Raya Banyuwangi Situbondo Bangsring Kecamatan Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur</p>				
 <p>27 Feb 2025 14.33.38 8°42'4"S 114°25'23"E Bangsring Kecamatan Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur</p>				
Perawatan sarana/prasarana		Inspeksi berkala sarana/prasarana		
 <p>25 Feb 2025 01.12.41 8°39'53"S 114°25'11"E Kantor PTSP Situbondo Jawa Timur 69152 Indonesia</p>				
 <p>25 Feb 2025 01.19.14.05 8°39'53"S 114°25'11"E Kantor PTSP Banyuwangi Jawa Timur 69152 Indonesia</p>		 <p>25 Feb 2025 01.19.43.34 8°39'53"S 114°25'11"E Kantor PTSP Banyuwangi Jawa Timur 69152 Indonesia</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 (April – Juni) tahun 2025**, diperoleh kesimpulan:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur penilaian seluruhnya memperoleh penilaian mutu kinerja **Sangat Baik** sebanyak 2 unsur layanan dan **Baik** sebanyak 7 unsur layanan.
2. **Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 87,57** 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 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.
4. Menyusun revisi standar pelayanan menyesuaikan terbitnya Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan
5. Melaksanakan sosialisasi/publikasi/forum konsultasi untuk menginformasikan perubahan standar pelayanan.