



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TRIWULAN - III TAHUN 2023



**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 III (Juli - September) Tahun 2023**. 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, 5 Oktober 2023

Kepala BPPP Banyuwangi



Moch. Muchlisin, A.Pi., MP

NIP. 19750916 1999 03 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK.....	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum	2
1.4. Maksud dan Tujuan.....	3
1.5. Sasaran	3
1.6. Ruang Lingkup	4
1.7. Manfaat.....	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	5
2.3. Lokasi Survei	7
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA	8
5.1. Jumlah Responden	8
5.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan)	10
BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
5.2. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
5.1. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan.....	13
5.2. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur	14
5.3. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian	14
5.4. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya	15
5.5. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk.....	16
5.6. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon	16
5.7. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	17
5.8. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana	18
5.9. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan.....	18
5.2. Rencana Tindak Lanjut.....	19
5.2. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	20
BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA.....	22
5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2023	22
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan II tahun 2023	23

5.3. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan II Tahun 2023	24
BAB VI. KESIMPULAN.....	31
6.1. Kesimpulan	31
6.2. Saran.....	31

DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK

Gambar 1. Tangkapan Layar Survei Kepuasan Masyarakat (SUSAN) KKP.....	6
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Triwulan – I dan Triwulan – II Tahun 2023.....	20
Grafik 2. Perbandingan Nilai SKM Empat Periode Terakhir.....	21
Tabel 1. Nama Layanan dan Jumlah Respoden	8
Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	8
Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia	9
Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan	9
Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan / profesi	10
Tabel 5. Nilai Persepsi SKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan II tahun 2023	11
Tabel 7. Jenis Layanan dan Kode Layanan.....	13
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.....	15
Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya.....	15
Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk	16
Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-6 Kecepatan Respon	16
Tabel 13. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas.....	17
Tabel 14. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana.....	18
Tabel 15. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	18
Tabel 16. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan II Tahun 2023.....	19
Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2023	22
Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2023.....	23
Tabel 18. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2023	24

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu kewajiban utama pemerintah kepada masyarakat adalah memberikan pelayanan secara adil dan setara tanpa memandang latar belakang sosial, kepentingan tertentu, bahkan mengharapkan imbalan berupa apapun dari pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus diberikan secara optimal sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, atau lebih dikenal sebagai pelayanan prima yaitu suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani. Hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menjadikan adanya perubahan persepsi dalam masyarakat terkait standar pelayanan minimal yang harus disediakan. Perubahan yang sangat dinamis tersebut harus mendapatkan respon oleh instansi pemerintah dengan menyesuaikan / meningkatkan standar kualitas layanan yang diberikan. Agar dapat diwujudkan peningkatan kualitas pelayanan sesuai keinginan masyarakat, maka diperlukan umpan balik atau *feedback* terhadap kualitas layanan yang ada saat ini melalui survei kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dilingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP), pelaksanaan SKM diatur melalui Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka diperlukan pedoman umum sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dilingkungan

instansi masing-masing. Pedoman tersebut telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- f. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan. Dengan demikian dapat diperoleh penilaian awal kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan (masyarakat) pada periode waktu penilaian. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disusun bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan kinerja kualitas pelayanan selanjutnya.

1.5. Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dilingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi yang meliputi seluruh kegiatan yang terkait dalam pemberian layanan kepada masyarakat, yaitu kegiatan administrasi perkantoran, pelatihan dan pelayanan umum lainnya.

1.7. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di BPPP Banyuwangi.
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di BPPP Banyuwangi.
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

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

2.2. Metode Pengumpulan Data

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

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

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disampaikan kepada pengguna layanan dilingkup BPPP Banyuwangi terdiri dari 2 (dua) variabel utama, yaitu :

- a. Identitas responden

Berisi data responden meliputi asal daerah, jenis kelamin, kelompok usia dan tingkat pendidikan.

- b. Pendapat / respon terhadap layanan yang diterima

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

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

5. **Kesesuaian Produk**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Respon**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas**, yaitu kemudahan fitur/langkah akses yang tersedia dalam sistem pelayanan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Kualitas Isi/Sarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.
9. **Layanan Konsultasi/Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Penyampaian angket / kuesioner survei kepada responden dilakukan secara daring (*online*). Kuesioner formulir daring diakses melalui laman **Survei Kepuasan Kementerian Kelautan dan Perikanan (SUSAN KKP)** pada alamat situs: <https://ptsp.kkp.go.id/skm/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) Pariaman	2023	2	4.62	92.24	29
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal	2023	3	4.85	86.58	155
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan	2023	4	4.95	91.37	19
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal	2023	2	4.52	86.70	90
brsdm	Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Tegal	2023	2	5.00	97.92	4
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	2023	3	4.66	86.78	570
brsdm	Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP	2023	4	4.96	94.22	113
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	2023	2	4.65	87.75	714
brsdm	Sekolah Usaha Perikanan Menengah (SUPM) Kota Agung, Lampung	2023	2	4.59	82.13	46
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan	2023	3	4.63	88.98	63

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 III yaitu pada rentang bulan Juli tahun 2023 sampai dengan bulan September tahun 2023.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Pada periode Triwulan III tahun 2023 jumlah pengguna layanan pelatihan di BPPP Banyuwangi (populasi) sebanyak 1.506 (seribu lima ratus enam) orang. Sesuai dengan lampiran II Permen PANRB No. 14 tahun 2017, berdasarkan metode ***Morgan dan Krejcie*** jumlah sampel responden yang dibutuhkan minimal sebanyak 306 orang (sampel).

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA

5.1. Jumlah Responden

Berdasarkan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, pada Triwulan II tahun 2023 BPPP Banyuwangi menyelenggarakan 6 jenis produk layanan. Dalam rangka memperoleh masukan (umpan balik) dari pengguna layanan, setiap pengguna layanan diminta untuk mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat melalui laman SUSAN KKP <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/83>.

Pada periode **Triwulan III (Juli - September) tahun 2023** melalui laman SUSAN KKP, responden yang memberikan penilaian sebanyak 570 (lima ratus tujuh puluh) orang berdasarkan jenis layanan yang diikuti. Setelah dilakukan pembersihan data ditemukan terdapat 19 (sembilan belas) inputan berulang. Sehingga jumlah akhir responden yang dianggap valid sebanyak 551 (lima ratus lima puluh satu) sampel dengan distribusi sebagai berikut:

a. Jumlah responden pada setiap jenis layanan

Tabel 1. Nama Layanan dan Jumlah Responden

No.	Nama Layanan	Jumlah Responden
1.	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	536
2.	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	15
	Grand Total	551

Sumber: Permen KP No. 54 tahun 2021 dan hasil tabulasi Susan KKP

b. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah (orang)
Laki-laki	246
Perempuan	305
Grand Total	551

Jenis kelamin	Jumlah
Laki-laki	246
a. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	232
b. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	14
Perempuan	305
1. Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	304
2. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	1
Grand Total	551

Sumber: hasil tabulasi

c. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia

Kelompok usia	Jumlah (orang)
<25	58
>40	7
>60	2
25-40	9
25-45	350
46-60	125
Grand Total	551

Sumber: hasil tabulasi

d. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan	Jumlah (orang)
D3	94
S1	341
S2	39
S3	1
SD	2
SMA	67
SMP	7
Grand Total	551

Sumber: hasil tabulasi

e. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan / profesi

Pekerjaan/profesi	Jumlah (orang)
Pelajar	48
PNS	401
Swasta	68
Wirausaha	31
TNI/Polri	3
Grand Total	551

Sumber: hasil tabulasi

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

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

No	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5324	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

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

Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan III Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,52	0,39	88,07	A
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,53	0,39	88,29	A
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,46	0,38	86,48	B
4	U4 - Kesesuaian Biaya	3,42	0,38	85,57	B
5	U5 - Kesesuaian Produk	3,49	0,39	87,25	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,44	0,38	85,89	B
7	U7 - Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	3,47	0,39	86,71	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,47	0,39	86,75	A
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,50	0,39	87,48	B
Nilai Indeks (NI)			3,48		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			86,93		BAIK

Sumber: hasil perhitungan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh sebagaimana tabel diatas menunjukkan:

- Tiga unsur pelayanan yaitu Persyaratan Layanan (U1), Kemudahan Prosedur (U2) dan Kualitas Isi / Sarana (U8) memperoleh persepsi penilaian **“SANGAT BAIK” (A)**.
- Enam unsur pelayanan yaitu Waktu Penyelesaian (U3), Kesesuaian Biaya (U4), Kesesuaian Produk (U5), Kecepatan Respon (U6), Kemudahan Fitur/Kemampuan

Petugas (U7) dan Layanan Konsultasi/Pengaduan (U9) memperoleh persepsi penilaian **“BAIK” (B)**.

- Hasil indeks kepuasan masyarakat dalam masing-masing unsur memberikan penilaian **“BAIK” (B)** bagi keseluruhan pelayanan di BPPP Banyuwangi.

BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

5.2. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pada Triwulan III tahun 2023 BPPP Banyuwangi menyelenggarakan 6 jenis layanan publik berupa kegiatan pelatihan, yaitu:

Tabel 7. Jenis Layanan dan Kode Layanan

No.	Nama Layanan	Kode
1.	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping for Fishing Vessel Personnel (STCW) 2010	JL-1
2.	BST Non Konvensi (Kapal Layar Motor)	JL-2
3.	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	JL-3
4.	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	JL-4
5.	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi-3/Tempat Uji Kompetensi)	JL-5
6.	Ujian Upgrading SKK 30 mil/60 mil ke Ahli Nautika Penangkapan Ikan/ Ahli Teknika Penangkapan Ikan III	JL-6

Dalam setiap akhir pelatihan, peserta diminta untuk memberikan masukan (umpan balik) dengan memberikan penilaian terhadap sembilan unsur layanan.

5.1. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan

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

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

U1 - Persyaratan Layanan	JL - 3	JL - 4	Total	%
Kurang sesuai	1		1	0,2%
Sangat sesuai	286	5	291	52,8%
Sesuai	248	10	258	46,8%
Tidak sesuai	1		1	0,2%
Grand Total	536	15	551	100,0%

Keterangan:

JL-3 Pelatihan daring
 JL-4 Diklat Teknis KP

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 99,6% memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai.

5.2. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur

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

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

U-2 Kemudahan Prosedur	JL – 3	JL - 4	Total	%
Kurang mudah	6		6	1,1%
Mudah	231	12	243	44,1%
Sangat mudah	298	3	301	54,6%
Tidak mudah	1		1	0,2%
Grand Total	536	15	551	100,0%

Keterangan:

JL-3 Pelatihan daring
 JL-4 Diklat Teknis KP

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 98,7% memberikan penilaian mudah/sangat mudah. Namun sekitar 1,3% memberikan penilaian kurang mudah/tidak mudah, terutama pada jenis layanan JL – 3 yaitu pelatihan daring. Hal ini mengindikasikan masih terdapat kekurangan yang masih harus diperbaiki.

5.3. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian

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

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

U-3 Waktu Penyelesaian	JL – 3	JL - 4	Total	%
Kurang sesuai	9	1	10	1,8%
Sangat sesuai	261	2	263	47,7%
Sesuai	266	12	278	50,5%
Tidak sesuai				
Grand Total	536	15	551	100,0%

Keterangan:

JL-3 Pelatihan daring
 JL-4 Diklat Teknis KP

Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur waktu penyelesaian menunjukkan 98,2% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai. Sedangkan 1,8% responden memberikan penilaian kurang sesuai, yang mengindikasikan masih perlu adanya perbaikan.

5.4. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya

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

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

U-4 Kesesuaian Biaya	JL – 3	JL - 4	Total	%
Kurang sesuai	3	5	8	1,5%
Sangat sesuai	243	2	245	44,5%
Sesuai	289	7	296	53,7%
Tidak sesuai	1	1	2	0,4%
Grand Total	536	15	551	100,0%

Keterangan:

JL-3 Pelatihan daring
 JL-4 Diklat Teknis KP

Dalam unsur ini sebanyak 98,2% 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 1,8% memberikan penilaian kurang sesuai/tidak sesuai, yang mengindikasikan masih perlu adanya perbaikan.

Dalam hal ini terdapat responden yang tidak tepat memberikan persepsi penilaian, yaitu pada JL – 3 karena layanan ini merupakan pelatihan daring yang tidak dipungut biaya/gratis.

5.5. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk

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

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

U-5 Kesesuaian Produk	JL – 3	JL - 4	Total	%
Kurang sesuai	3		3	0,5%
Sangat sesuai	270	3	273	49,5%
Sesuai	263	12	275	49,9%
Tidak sesuai				
Grand Total	536	15	551	100,0%

Keterangan:

JL-3 Pelatihan daring
 JL-4 Diklat Teknis KP

Dalam unsur pelayanan ini 99,71% responden memberikan persepsi penilaian sesuai/sangat sesuai. Persepsi penilaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan

5.6. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon

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

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

U-6 Kecepatan Respon	JL – 3	JL - 4	Total	%
Cepat	261	5	266	48,3%
Kurang cepat	16	5	21	3,8%
Sangat cepat	258	5	263	47,7%
Tidak cepat	1		1	0,2%
Grand Total	536	15	551	100,0%

Keterangan:

JL-3 Pelatihan daring
 JL-4 Diklat Teknis KP

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 96,00% responden memberikan penilaian cepat/sangat cepat. Sedangkan sebanyak 4,00% memberikan penilaian kurang cepat/tidak cepat, yaitu pada JL – 3 yang merupakan kegiatan pelatihan daring. Pada beberapa pelatihan daring yang telah dilaksanakan jumlah peserta dapat mencapai sekitar 1.000 orang peserta. Agar seluruh peserta mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, maka dibentuk Whatsapp Group (WAG) yang berfungsi menyampaikan penjelasan teknis terkait pelatihan. Tantangan yang dihadapi dan dapat beresiko menjadi masalah antara lain:

- a. Beberapa peserta kurang memahami atau tidak mencermati informasi yang telah disampaikan dalam WAG. Mengantisipasi hal ini administrator berupaya untuk terus melakukan perbaikan/peningkatan kualitas informasi yang disampaikan, baik dari sisi redaksional agar lebih mudah dipahami, juga mekanisme penyampaiannya.
- b. Keterlambatan penyampaian e-sertifikat ke alamat email peserta. Proses penerbitan e-sertifikat menggunakan piranti bantu yaitu Form Publisher, yang dapat melakukan penerbitan dan pengiriman secara otomatis ke alamat email peserta. Namun yang menjadi kendala adalah beberapa peserta salah menuliskan alamat email, sehingga e-sertifikat tidak terkirim.

5.7. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas

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

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

U - 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	JL – 3	JL - 4	Total	%
Kurang mudah	7	2	9	1,6%
Mudah	263	9	272	49,4%
Sangat mudah	265	4	269	48,8%
Tidak mudah	1		1	0,2%
Grand Total	536	15	551	100,0%

Keterangan:

JL-3 Pelatihan daring
 JL-4 Diklat Teknis KP

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 98,20% responden memberikan penilaian mudah/sangat mudah. Sedangkan 1,8% responden memberikan penilaian kurang mudah/tidak mudah, pada jenis layanan JL – 3 yaitu pelatihan daring.

Pelatihan daring adalah salah satu metode pelatihan yang sangat diminati karena peserta dapat mengikuti pelatihan dari lokasi masing-masing sesuai waktu yang telah

ditentukan. Namun terkadang terdapat beberapa peserta yang mengalami kendala dalam mengakses pelatihan ini karena: peserta tidak belum menguasai/memahami mekanisme pelatihan daring, penerimaan sinyal data yang buruk dilokasi peserta sehingga siaran yang diterima tidak optimal.

5.8. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana

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

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

U - 8 Kualitas Isi/Sarana	JL - 3	JL - 4	Total	%
Baik	275	11	286	51,9%
Kurang baik	3		3	0,5%
Sangat baik	258	4	262	47,5%
Tidak baik				
Grand Total	536	15	551	100,0%

Keterangan:

JL-3 Pelatihan daring
JL-4 Diklat Teknis KP

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 99,5% responden memberikan penilaian baik/sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana pelatihan di BPPP Banyuwangi dinilai layak dan memadai. Namun demikian untuk menjaga kualitas sarana yang ada, maka perlu terus dilakukan perawatan / perbaikan berkala.

5.9. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan

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

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

U - 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	JL - 3	JL - 4	Total	%
Baik	260	12	272	49,4%
Kurang baik	2		2	0,4%
Sangat baik	274	3	277	50,3%
Tidak baik				
Grand Total	536	15	551	100,0%

Layanan konsultasi/pengaduan merupakan salah satu alat efektif untuk melakukan evaluasi kualitas layanan. Oleh karena itu Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi telah menyediakan sarana/media layanan konsultasi/pengaduan melalui mekanisme luring dan daring. Dalam unsur layanan ini sebanyak 99,6% responden memberikan penilaian baik/sangat baik.

5.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisa permasalahan/kelemahan dan kelebihan yang telah diuraikan pada subbab 4.1., disusun rencana tindak lanjut untuk perbaikan/peningkatan kualitas layanan. Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan berdasarkan prioritas jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Tabel 16. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan III Tahun 2023

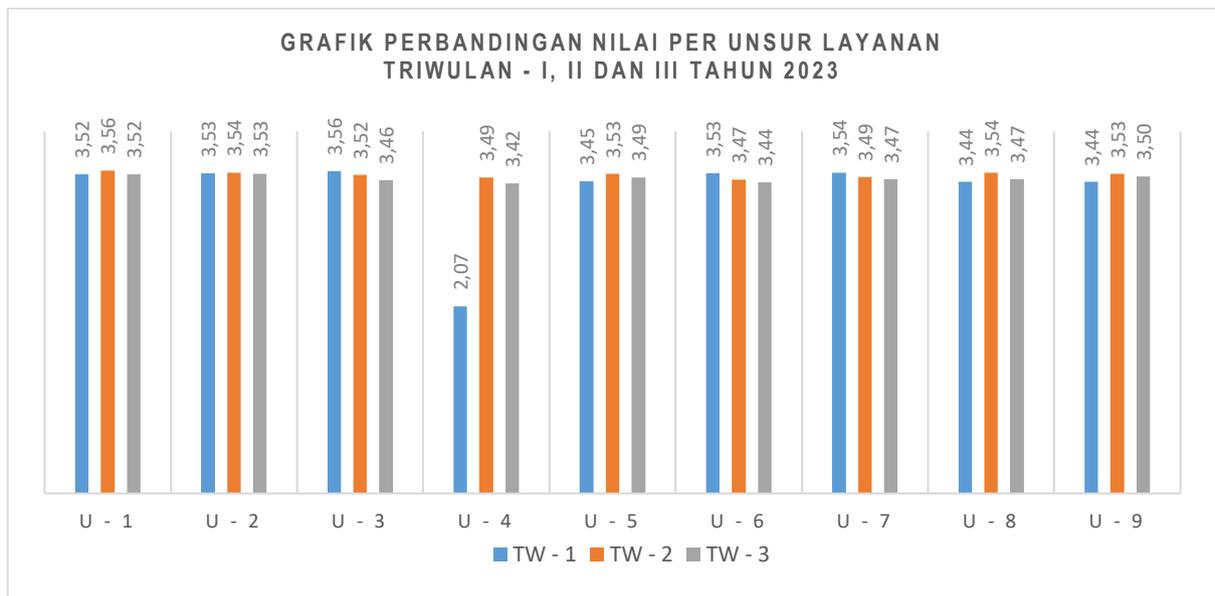
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggungjawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	U – 1 Persyaratan Layanan	Sosialisasi / publikasi persyaratan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
2.	U-4 Kesesuaian biaya	Sosialisasi / publikasi kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
3.	U-5 Kesesuaian Produk	Sosialisasi / publikasi standar pelayanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
4.	U-6 Kecepatan Respon	Penyampaian informasi teknis pelatihan melalui berbagai saluran	#	-	-	-	Sub Koord. Pelatihan
5.	U - 8 Kualitas Isi/Sarana	Perawatan berkala sarana/prasarana pelatihan	-	#	-	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan

5.2. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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

- Unsur Layanan U-1 mengalami **penurunan** nilai 0,04 poin
- Unsur Layanan U-2 mengalami **penurunan** nilai 0,01 poin
- Unsur Layanan U-3 mengalami **penurunan** nilai 0,06 poin
- Unsur Layanan U-4 mengalami **penurunan** nilai 0,06 poin
- Unsur Layanan U-5 mengalami **penurunan** nilai 0,04 poin
- Unsur Layanan U-6 mengalami **penurunan** nilai 0,03 poin
- Unsur Layanan U-7 mengalami **penurunan** nilai 0,02 poin
- Unsur Layanan U-6 mengalami **penurunan** nilai 0,07 poin
- Unsur Layanan U-6 mengalami **penurunan** nilai 0,03 poin

Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Triwulan – I dan Triwulan – II Tahun 2023



Sumber: Hasil analisa

Keterangan:

U1 - Persyaratan Pelayanan
U2 - Kemudahan Prosedur
U3 - Waktu Penyelesaian
U4 - Keseuaian Biaya
U5 - Kesesuaian Produk

U6 - Kecepatan Respon
U7 - Kemudahan Prosedur
U8 - Kualitas Isi / Sarana
U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan

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 2023

Berdasarkan hasil analisa nilai yang diperoleh pada periode **Triwulan II (April – Juni) tahun 2023** diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Tiga unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,53 – 4,00 atau “sangat baik”, yaitu:
 - a. U1 - Persyaratan Pelayanan
 - b. U2 - Kemudahan Prosedur
 - c. U8 - Kualitas Isi / Sarana
2. Enam unsur pelayanan berada pada rentang nilai 3,06 – 3,53 atau “baik”, yaitu:
 - a. U3 - Waktu Penyelesaian
 - b. U4 - keseuaian Biaya
 - c. U5 - Keseuaian Produk
 - d. U6 - Kecepatan Respon
 - e. U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas
 - f. U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan

Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan II Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,56	0,40	89,12	A
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,54	0,39	88,53	A
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,52	0,39	87,94	B
4	U4 - keseuaian Biaya	3,49	0,39	87,17	B
5	U5 - Keseuaian Produk	3,53	0,39	88,24	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,47	0,39	86,65	B
7	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	3,49	0,39	87,32	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,54	0,39	88,46	A
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,53	0,39	88,20	B
Nilai Indeks (NI)			3,52		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			87,95		BAIK

5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan II tahun 2023

Sesuai hasil analisa dan rekomendasi Periode Triwulan I tahun 2023, disusun rencana tindak lanjut peningkatan kualitas layanan, dimulai dengan unsur layanan yang memperoleh nilai persepsi paling rendah. Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan berdasarkan prioritas jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				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 – 2 Kemudahan Prosedur	Penyusunan panduan pelatihan daring	#	-	-	-	Sub Koord. Pelatihan
3.	U-3 Waktu penyelesaian	Pembinaan berkala kepada personil pelaksana layanan	-	#	-	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan
4.	U-4 Kesesuaian biaya	Sosialisasi / publikasi kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
5.	U-5 Kesesuaian Produk	Sosialisasi / publikasi standar pelayanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas
6.	U-6 Kecepatan Respon	Penyusunan panduan pelatihan daring	#	-	-	-	Sub Koord. Pelatihan
7.	U - 7 Kemudahan fitur / kemampuan petugas	Penyusunan panduan pelatihan daring	#	-	#	-	Sub Koord. Pelatihan
8.	U - 8 Kualitas Isi/Sarana	Perawatan berkala sarana/prasarana pelatihan	-	#	-	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan
9.	U - 9 Layanan konsultasi / pengaduan	Sosialisasi / publikasi media konsultasi/pengaduan kepada pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Subbag Umum / Sub Koord. Pelatihan / Humas

5.3. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan II Tahun 2023

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

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

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U – 1 Persyaratan Layanan; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk; U - 9 Layanan konsultasi / pengaduan				
1.	Sosialisasi / publikasi persyaratan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	Telah dilaksanakan sosialisasi secara luring dilokasi sentra-sentra nelayan dan masyarakat pesisir lainnya		
				
				
				

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		Publikasi daring melalui media sosial terkait produk layanan di BPPP Banyuwangi		

bppsdm_bp3banyuwangi

bppsdm_bp3banyuwangi Halo #dulurmina , BPPP Banyuwangi memiliki beberapa layanan pelatihan kepelautan. Salah satunya Basic Safety Trainer Fisheries (BST-F) Tingkat I. Pelatihan kepelautan BST-F I wajib diikuti bagi semua Awak Kapal Perikanan yang bekerja pada Kapal Penangkap Ikan atau Kapal Perikanan lainnya yang berukuran sama dengan atau lebih dari 300 GT.

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

1. Umum/nelayan : usia minimal 18 tahun
2. 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

Add a comment...

bppsdm_bp3banyuwangi

bppsdm_bp3banyuwangi Halo #dulurmina , BPPP Banyuwangi memiliki beberapa layanan pelatihan kepelautan. Salah satunya Basic Safety Trainer Fisheries (BST-F) Tingkat 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

Add a comment...

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA

BASIC SAFETY TRAINING FISHERIES (BST-F) TINGKAT II

ASEAN INDONESIA 2023

#kcp.go.id/branding/bp3banyuwangi @bpps_banyuwangi @bpps_banyuwangi @bpps_banyuwangi @bpps_banyuwangi @bpps_banyuwangi

bppsdm_bp3banyuwangi

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

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

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

Materi pelatihan BST-F Tingkat II, yaitu:

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

Liked by adhandanar and 70 others
April 14

Add a comment...

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN REPUBLIK INDONESIA

Rp 600k per orang

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

ASEAN INDONESIA 2023

#kcp.go.id/branding/bp3banyuwangi @bpps_banyuwangi @bpps_banyuwangi @bpps_banyuwangi @bpps_banyuwangi @bpps_banyuwangi

bppsdm_bp3banyuwangi

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

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

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

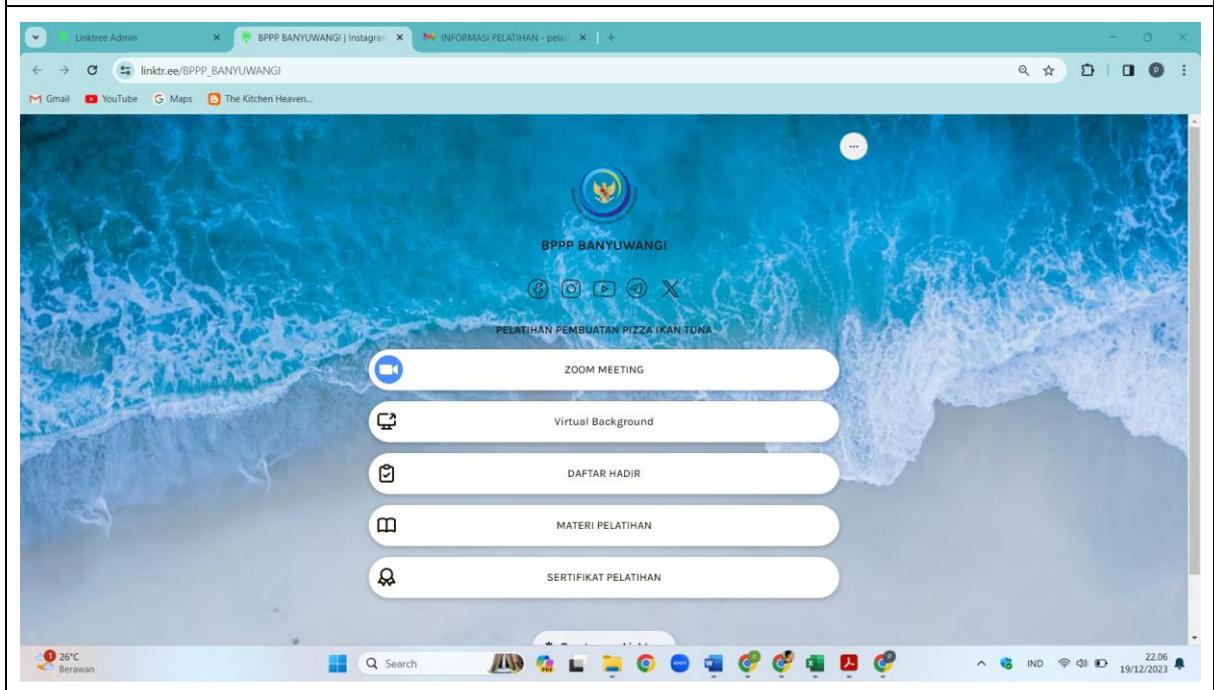
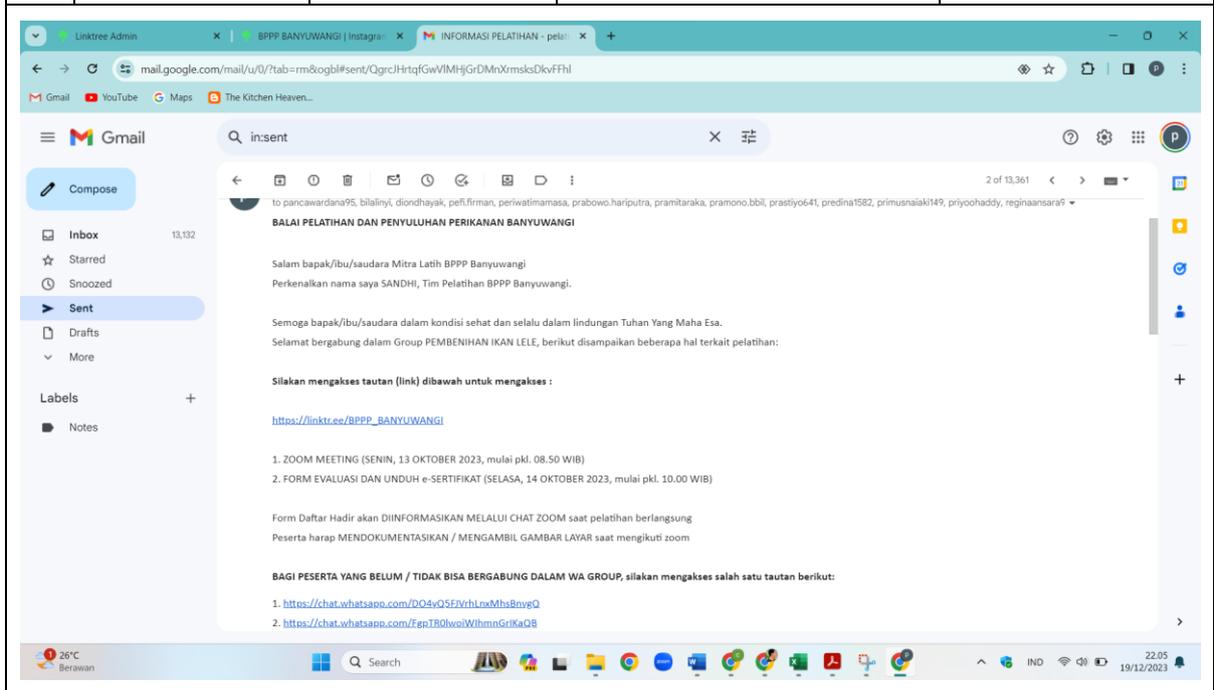
Materi pelatihan BST-F Tingkat II, yaitu:

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

Liked by adhandanar and 70 others
April 14

Add a comment...

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/Hambatan
U – 2 Kemudahan Prosedur; U-6 Kecepatan Respon; U - 7 Kemudahan fitur / kemampuan petugas				
	Panduan pelatihan daring	Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pelatihan daring, informasi terkait disampaikan kepada peserta melalui berbagai saluran yaitu: email, linktree dan WAG		



WhatsApp

Chat

nila

Pelat. OA. Pembenhian Nila 21...
BP3 Nurul Komariyah: Gambar

LAT-PEMBENIHAN NILA
-Luthfi keluar

LAT-NILA-003
+62 821-5134-4372 keluar

LAT-NILA-002
GYO-457 KLEMENTINA MOI keluar

LAT-NILA-001
Anda membuat grup ini

Pelat.Olahan Ikan Nila
Anda ditambahkan

Kontak

GYO-612 NILAM CAHYA

GYO-304 FILA ALFIANI, S. Kel

GYO-391 ILA NURPALAH

LAT-PEMBENIHAN NILA
BP3 Yanuar, GYO-008, GYO-019, GYO-024, GYO-028, GYO-041, GYO-051, GYO-054, GYO-057, GYO-068, GYO-081, GYO-085, GYO-086...

PELATIHAN PEMBENIHAN IKAN NILA
SELASA, 21 NOVEMBER 2023, Pkl. 09.00 WIB

Salam bapak/ibu/saudara Mitra Lath BPPP Banyuwangi
Perkenalkan nama saya SANDHI, Tim Pelatihan BPPP Banyuwangi.

Semoga bapak/ibu/saudara dalam kondisi sehat dan selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.

Selamat bergabung dalam Group PELATIHAN PEMBENIHAN IKAN NILA, berikut disampaikan beberapa hal terkait pelatihan:

1. ZOOM MEETING
SILAKAN KLIK TAUJAN / LINK DIBAWAH UNTUK MENGAKSES ZOOM MEETING
Selasa 21 November 2023, pkl. 08.50 WIB

<https://us02web.zoom.us/j/82942474817?pwd=RFQ4a09VlZlBGlk3VQVkrRcdBrzd09>

Meeting ID: 829 4247 4817
Passcode: 892757

2. DAFTAR HADIR

Form Daftar Hadir akan DIINFORMASIKAN MELALUI CHAT ZOOM saat pelatihan berlangsung
Peserta harap MENDOKUMENTASIKAN / MENGAMBIL GAMBAR LAYAR saat mengikuti zoom
BAGI PESERTA YANG PRAKTEK MOHON DAPAT MENDOKUMENTASIKAN kegiatan praktiknya

26°C Berawan

Search

IND 22.08 19/12/2023

WhatsApp

Chat

nila

Pelat. OA. Pembenhian Nila 21...
BP3 Nurul Komariyah: Gambar

LAT-PEMBENIHAN NILA
-Luthfi keluar

LAT-NILA-003
+62 821-5134-4372 keluar

LAT-NILA-002
GYO-457 KLEMENTINA MOI keluar

LAT-NILA-001
Anda membuat grup ini

Pelat.Olahan Ikan Nila
Anda ditambahkan

Kontak

GYO-612 NILAM CAHYA

GYO-304 FILA ALFIANI, S. Kel

GYO-391 ILA NURPALAH

LAT-PEMBENIHAN NILA
BP3 Yanuar, GYO-008, GYO-019, GYO-024, GYO-028, GYO-041, GYO-051, GYO-054, GYO-057, GYO-068, GYO-081, GYO-085, GYO-086...

2. DAFTAR HADIR

Form Daftar Hadir akan DIINFORMASIKAN MELALUI CHAT ZOOM saat pelatihan berlangsung
Peserta harap MENDOKUMENTASIKAN / MENGAMBIL GAMBAR LAYAR saat mengikuti zoom
BAGI PESERTA YANG PRAKTEK MOHON DAPAT MENDOKUMENTASIKAN kegiatan praktiknya

3. FORM EVALUASI PELATIHAN DAN UNDUH e-SERTIFIKAT

Untuk mendapatkan e-sertifikat maka peserta yang sudah terdaftar harus mengikuti zoom meeting, mengisi daftar hadir yang dibagikan saat zoom meeting dan mengisi formulir evaluasi pelatihan.

Formulir evaluasi pelatihan dan unduh e-sertifikat dapat diakses mulai hari Rabu 22 November 2023 pkl. 10.00 WIB, melalui tautan berikut:

<https://forms.gle/TF3mQgtJySHbuyUA>

Agar tautan diatas dapat diakses klik langsung, silakan copy dan kirimkan tautan tersebut ke orang lain (suami/istri/anak/teman dll), kemudian minta mereka mengirimkan kembali ke anda.

ATAU

Simpan nomor kontak WA Admin
Pelatihan : 081233998721

26°C Berawan

Search

IND 22.08 19/12/2023

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/Hambatan
U-3 Waktu penyelesaian				
3.	Pembinaan berkala kepada personil pelaksana layanan	Dilaksanakan pembinaan kepada petugas layanan publik		
				
				
				
U - 8 Kualitas Isi/Sarana				
	Melakukan perbaikan dan perawatan berkala	Perbaikan berkala sarana/prasarana pelayanan	 <p data-bbox="756 1697 1112 1765">Bengsring Kecamatan Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur Diklat Pelatihan Dan Penyuluhan Perikanan (BIPPP) Banyuwangi</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 – III (Juli – September) tahun 2023**, diperoleh kesimpulan:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur penilaian seluruhnya memperoleh penilaian mutu kinerja “**Baik**” dan “**Sangat Baik**”.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 86,93 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. Merancang dan mengimplementasikan inovasi pelayanan publik.
2. Meningkatkan keterampilan/kompetensi petugas pelaksana layanan melalui kegiatan sosialisasi/bimtek/workshop/pelatihan.
3. Melaksanakan sosialisasi dan publikasi jenis layanan dan standar pelayanan kepada pemangku kepentingan dan masyarakat umum.