



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN - III
Juli - September Tahun 2024

BALAI PELATIHAN
DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI



LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN - III
Juli - September Tahun 2024

BALAI PELATIHAN
DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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 2024**. Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu kewajiban instansi penyelenggara pelayanan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Laporan ini disusun berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu juga pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Sedangkan produk layanan mengacu pada Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Hasil yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat merupakan gambaran persepsi masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diperoleh di BPPP Banyuwangi. Berdasarkan hasil tersebut dapat dilakukan evaluasi terhadap masing-masing unsur pelayanan, sebagai bahan penyusunan strategi/kebijakan untuk mempertahankan dan/atau meningkatkan kualitas layanan.

Pada akhir pengantar ini kami sampaikan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh masyarakat pengguna layanan di BPPP Banyuwangi, atas masukan evaluasi yang sangat bermanfaat bagi kami agar terus kreatif dan inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan.

Banyuwangi, 6 Oktober 2024

Kepala BPPP Banyuwangi



Moch. Muchlisin, A.Pi., MP

NIP. 19750916 1999 03 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum.....	2
1.4. Maksud dan Tujuan.....	3
1.5. Sasaran.....	3
1.6. Ruang Lingkup	4
1.7. Manfaat	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3. Lokasi Survei.....	7
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA	8
3.1. Jumlah Responden	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan).....	9
BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	12
4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan.....	12
4.3. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur	13
4.4. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian	14
4.5. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya	14
4.6. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk.....	15
4.7. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon	16
4.8. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	16
4.9. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana	17
4.10. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	17
4.11. Rencana Tindak Lanjut	18
4.12. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	19

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA	21
5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2024	21
5.2. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I tahun 2024	21
5.3. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I Tahun 2024	22
BAB VI. KESIMPULAN	33
6.1. Kesimpulan.....	33
6.2. Saran.....	33

DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK

Gambar 1. Tangkapan Layar Survei Kepuasan Masyarakat (SUSAN) KKP	6
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Empat Periode Terakhir	19
Grafik 2. Perbandingan Nilai SKM Empat Periode Terakhir.....	20
Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	8
Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia	8
Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan	9
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 2024	10
Tabel 7. Jenis Layanan dan Kode Layanan	12
Tabel 8. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan	13
Tabel 9. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur.....	13
Tabel 10. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian.....	14
Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya.....	15
Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk	15
Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-6 Kecepatan Respon	16
Tabel 13. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas.....	16
Tabel 14. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana.....	17
Tabel 15. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	17
Tabel 16. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan II Tahun 2024.....	18
Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan I Tahun 2024	21
Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2024.....	22
Tabel 19. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan I Tahun 2024	23

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2. Dasar Hukum

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

1.3. Pengertian Umum

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

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

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

1.4. Maksud dan Tujuan

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

1.5. Sasaran

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

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

1.6. Ruang Lingkup

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

1.7. Manfaat

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

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

BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

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

2.2. Metode Pengumpulan Data

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

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

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

a. Identitas responden

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

b. Pendapat / respon terhadap layanan yang diterima

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

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

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

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

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

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Stasiun KIPM Palangkaraya	2024	3	4.88	93.75	8
bkipm	Stasiun KIPM Batam	2024	3	4.99	97.17	116
bkipm	Balai KIPM Mataram	2024	3	5.00	96.34	22
bkipm	Stasiun KIPM Gorontalo	2024	3	5.00	100.00	83
bkipm	Balai KIPM Surabaya II	2024	3	5.00	94.39	102
bkipm	Balai Besar KIPM Makassar	2024	3	4.86	93.05	674
bkipm	Stasiun KIPM Kupang	2024	3	4.98	92.61	97
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	2024	3	4.74	87.57	202
brsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan	2024	3	4.96	97.22	85
brsdm	Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP	2024	3	4.82	92.28	45

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 – September tahun 2024.**

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Pada periode **Triwulan III tahun 2024** jumlah pengguna layanan pelatihan di BPPP Banyuwangi (populasi) sebanyak 470 (empat ratus tujuh puluh orang) orang. Sesuai dengan lampiran II Permen PANRB No. 14 tahun 2017, berdasarkan metode ***Morgan dan Krejcie*** jumlah sampel responden yang dibutuhkan sebanyak 214 orang (sampel). Selanjutnya jumlah purna widya yang mengisi formulir kuesioner melalui laman Susan KKP sebanyak 202 orang responden.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1. Jumlah Responden

Dalam rangka memperoleh masukan (umpan balik) dari pengguna layanan, setiap pengguna layanan diminta untuk mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat melalui laman SUSAN KKP <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/83>. Pada periode **Triwulan III (Juli - September) tahun 2024** melalui laman SUSAN KKP, responden yang memberikan penilaian sebanyak 202 (dua ratus dua) orang berdasarkan jenis layanan yang diikuti. Setelah dilakukan pembersihan data ditemukan terdapat 8 (delapan) inputan berulang. Sehingga jumlah akhir responden yang dianggap valid sebanyak 194 (seratus sembilan puluh empat) orang, dengan distribusi berdasarkan kelompok sebagai berikut:

a. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

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

Jenis kelamin	Jumlah (orang)
Laki-laki	175
Perempuan	19
Grand Total	194

Sumber: hasil tabulasi

b. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia

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

Kelompok usia	Jumlah (orang)
<25	22
>60	3
25-45	106
46-60	63
Grand Total	194

Sumber: hasil tabulasi

c. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

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

Tingkat pendidikan	Jumlah (orang)
D3	4
S1	26
S2	3
S3	1
SD	53
SMA	67
SMP	40
Grand Total	194

Sumber: hasil tabulasi

d. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

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

Pekerjaan/profesi	Jumlah (orang)
Awak kapal	87
Pelajar	7
PNS	18
Swasta	31
Grand Total	194

Sumber: hasil tabulasi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,61	0,40	90,21	SB
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,54	0,39	88,53	SB
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,52	0,39	87,89	B
4	U4 - Kesesuaian Biaya	3,44	0,38	86,08	B
5	U5 - Kesesuaian Produk	3,48	0,39	87,11	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,50	0,39	87,50	B
7	U7 - Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	3,43	0,38	85,82	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,48	0,39	87,11	B
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,52	0,39	87,89	B
Nilai Indeks (NI)			3,50		
Nilai IKM setelah dikonversi (NI x 25)			87,56		BAIK

Sumber: hasil analisa

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh 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 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.
- b. Nilai keseluruhan mendapatkan nilai 87,56 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. Dari empat jenis layanan sebagaimana tabel diatas, terdapat 194 (seratus sembilan puluh empat) orang responden yang memberikan penilaian kepuasan dengan distribusi sebagai berikut:

Tabel 7. Jenis Layanan dan Jumlah Responden Periode Triwulan III Tahun 2024

No.	Nama Layanan	Jumlah Responden (orang)
1.	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	17
2.	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	15
3.	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	134
4.	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	28
Jumlah		194

Sumber: Laman SiSusan KKP

Berdasarkan hasil masukan responden, diperoleh persepsi penilaian setiap unsur layanan pada masing-masing jenis layanan, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 9.

Tabel 7. Nilai Persepsi Unsur Layanan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per Jenis Layanan Periode Triwulan III Tahun 2024

Nama Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	3,55	3,41	3,55	3,31	3,34	3,38	3,31	3,34	3,55	3,42	85,44
Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	3,41	3,35	3,47	3,35	3,35	3,29	3,24	3,29	3,47	3,36	83,99
Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	3,63	3,38	3,31	3,25	3,38	3,44	3,31	3,25	3,44	3,38	84,38
Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	3,65	3,61	3,53	3,50	3,54	3,55	3,49	3,57	3,52	3,55	88,81

Sumber: Laman SiSusan KKP

Berdasarkan hasil persepsi penilaian sebagaimana ditunjukkan pada tabel 7, maka perlu dilakukan analisa lebih lanjut untuk memperoleh gambaran detail pada setiap unsur layanan per jenis layanan.

4.2. 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 Triwulan III tahun 2024

Varibael U1	Nama Layanan	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	Grand Total	%
Persyaratan Layanan	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan					
SANGAT SESUAI	7	9	86	16	118	60,82%
SESUAI	10	6	48	12	76	39,18%
Grand Total	17	15	134	28	194	100,00%

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 60,82% responden memberikan penilaian sangat sesuai, dan 39,18% memberikan penilaian sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa pengguna layanan telah memahami persyaratan layanan yang diperlukan. Persepsi penilaian pada unsur layanan ini dikategorikan **sangat baik**, dan nilai yang diperoleh **meningkat 3,33 poin** dibandingkan periode sebelumnya.

4.3. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur

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

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

Variabel U2	Nama Layanan	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	Grand Total	%
Kemudahan Prosedur	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan					
SANGAT SESUAI	6	6	81	12	105	54,12%
SESUAI	11	9	53	16	89	45,88%
Grand Total	17	15	134	28	194	100,00%

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 54,12% responden memberikan penilaian sangat sesuai, dan 45,88% memberikan penilaian sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa upaya perbaikan/peningkatan kemudahan dalam prosedur layanan telah memberikan manfaat kemudahan bagi pengguna layanan. Persepsi penilaian pada unsur layanan ini dikategorikan **sangat baik**, dan nilai yang diperoleh **meningkat 1,22 poin** dibandingkan periode sebelumnya.

4.4. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian

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

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

Variabel U3	Nama Layanan	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	Grand Total	%
KURANG SESUAI					2	1,03%
SANGAT SESUAI	8	5	73	16	102	52,58%
SESUAI	9	10	59	12	90	46,39%
Grand Total	17	15	134	28	194	100,00%

Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur waktu penyelesaian menunjukkan 98,97% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai. Sedangkan 1,03% responden memberikan penilaian kurang sesuai, yang mengindikasikan masih perlu adanya perbaikan, terutama penyelesaian produk layanan. Persepsi penilaian pada unsur layanan ini dikategorikan **baik**, dan nilai yang diperoleh **meningkat 2,10 poin** dibandingkan periode sebelumnya.

4.5. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya

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

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

Variabel U4	Nama Layanan	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	Grand Total	%
KURANG SESUAI			4	1	5	2,58%
SANGAT SESUAI		6	71	10	91	46,91%
SESUAI		11	59	17	98	50,52%
Grand Total		17	134	28	194	100,00%

Dalam unsur ini sebanyak 97,42% 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 2,58% memberikan penilaian kurang sesuai/tidak sesuai, yang mengindikasikan masih perlu adanya perbaikan terutama sosialisasi terkait dasar hukum tarif/biaya. Persepsi penilaian pada unsur layanan ini dikategorikan **baik**, dan nilai yang diperoleh **meningkat 0,66 poin** dibandingkan periode sebelumnya.

4.6. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk

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

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

Variabel U5	Nama Layanan	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	Grand Total	%
SANGAT SESUAI		6	72	10	94	48,45%
SESUAI		11	62	18	100	51,55%
Grand Total		17	134	28	194	100,00%

Pada tabel diatas diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kesesuaian persyaratan layanan menunjukkan 48,45% responden memberikan penilaian sangat sesuai, dan 51,55% memberikan penilaian sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa pengguna layanan puas dengan kesesuaian produk layanan yang diperoleh. Persepsi penilaian pada unsur layanan ini dikategorikan **baik**, dan nilai yang diperoleh **meningkat 0,66 poin** dibandingkan periode sebelumnya.

4.7. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon

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

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

Variabel U6	Nama Layanan	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	Grand Total	%
Kecepatan Respon	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan					
SANGAT SESUAI	5	7	74	11	97	50,00%
SESUAI	12	8	60	17	97	50,00%
Grand Total	17	15	134	28	194	100,00%

Pada tabel diatas diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kecepatan respon layanan menunjukkan 50,00% responden memberikan penilaian sangat sesuai, dan 50,00% memberikan penilaian sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa pengguna layanan puas dengan kecepatan respon layanan yang diterima. Persepsi penilaian pada unsur layanan ini dikategorikan **baik**, dan nilai yang diperoleh **meningkat 2,43 poin** dibandingkan periode sebelumnya

4.8. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas

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

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

Variabel U7	Nama Layanan	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	Grand Total	%
Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan					
KURANG SESUAI			3		3	1,55%
SANGAT SESUAI	4	5	69	9	87	44,85%
SESUAI	13	10	62	19	104	53,61%
Grand Total	17	15	134	28	194	100,00%

Dalam unsur ini sebanyak 98,45% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai. Hal memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden puas dengan kecekatan petugas layanan. Namun demikian masih terdapat 1,55% responden yang memberikan persepsi penilaian kurang sesuai, yang mengindikasikan bahwa masih harus dilakukan perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan. Persepsi penilaian pada unsur layanan ini dikategorikan **baik**, namun nilai yang diperoleh **turun 0,21 poin** dibandingkan periode sebelumnya.

4.9. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana

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

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

Variabel U8	Nama Layanan	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	Grand Total	%
Kualitas Isi / Sarana	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan					
SANGAT SESUAI	5	4	76	9	94	48,45%
SESUAI	12	11	58	19	100	51,55%
Grand Total	17	15	134	28	194	100,00%

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 48,45% responden memberikan penilaian sangat sesuai, sedangkan 51,55% responden memberikan persepsi penilaian 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. Persepsi penilaian pada unsur layanan ini dikategorikan **baik**, namun nilai yang diperoleh **naik 1,08 poin** dibandingkan periode sebelumnya.

4.10. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan

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

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

Variabel U9	Nama Layanan	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	Grand Total	%
Penanganan Pengaduan	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan					
SANGAT SESUAI	8	7	70	15	100	51,55%
SESUAI	9	8	64	13	94	48,45%
Grand Total	17	15	134	28	194	100,00%

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 51,55% responden memberikan penilaian sangat sesuai, sedangkan 48,45% responden memberikan persepsi penilaian 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. Persepsi penilaian pada unsur layanan ini

dikategorikan **baik**, namun nilai yang diperoleh **naik 1,16 poin** dibandingkan periode sebelumnya.

Oleh karena itu Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi telah menyediakan sarana/media layanan konsultasi/pengaduan melalui mekanisme luring melalui penyediaan kotak saran dan daring melalui:

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

4.11. Rencana Tindak Lanjut

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

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

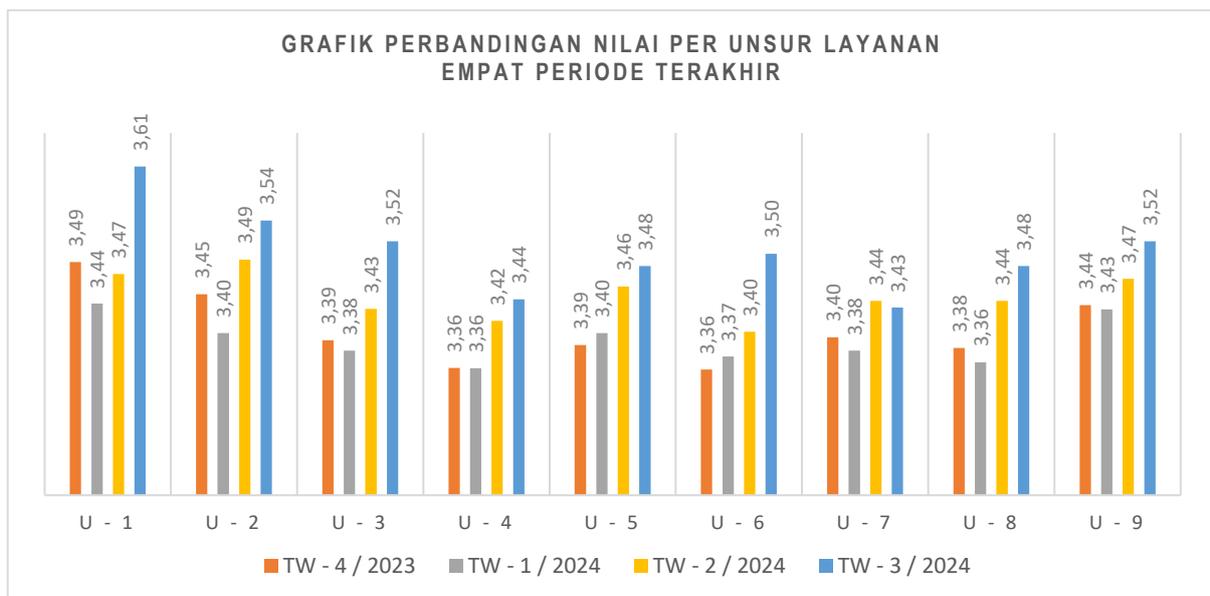
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2024				Pelaksana
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	U – 1 Kemudahan Prosedur	Sosialisasi / publikasi prosedur layanan, standar pelayan dan maklumat pelayanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	-	-	-	#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
2.	U-4 Kesesuaian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

4.12. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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

- Persyaratan layanan U-1 mengalami **kenaikan** nilai 0,13 poin
- Kemudahan prosedur U-2 mengalami **kenaikan** nilai 0,05 poin
- Waktu penyelesaian U-3 mengalami **kenaikan** nilai 0,08 poin
- Kesesuaian biaya U-4 tidak mengalami **kenaikan** 0,03 poin
- Kesesuaian produk U-5 mengalami **kenaikan** nilai 0,03 poin
- Kecepatan respon U-6 mengalami **kenaikan** nilai 0,10 poin
- Kemudahan fitur / kemampuan petugas U-7 mengalami **penurunan** nilai 0,01 poin
- Kualitas isi/sarana U-8 mengalami **kenaikan** nilai 0,04 poin
- Penanganan pengaduan U-9 mengalami **kenaikan** nilai 0,05 poin

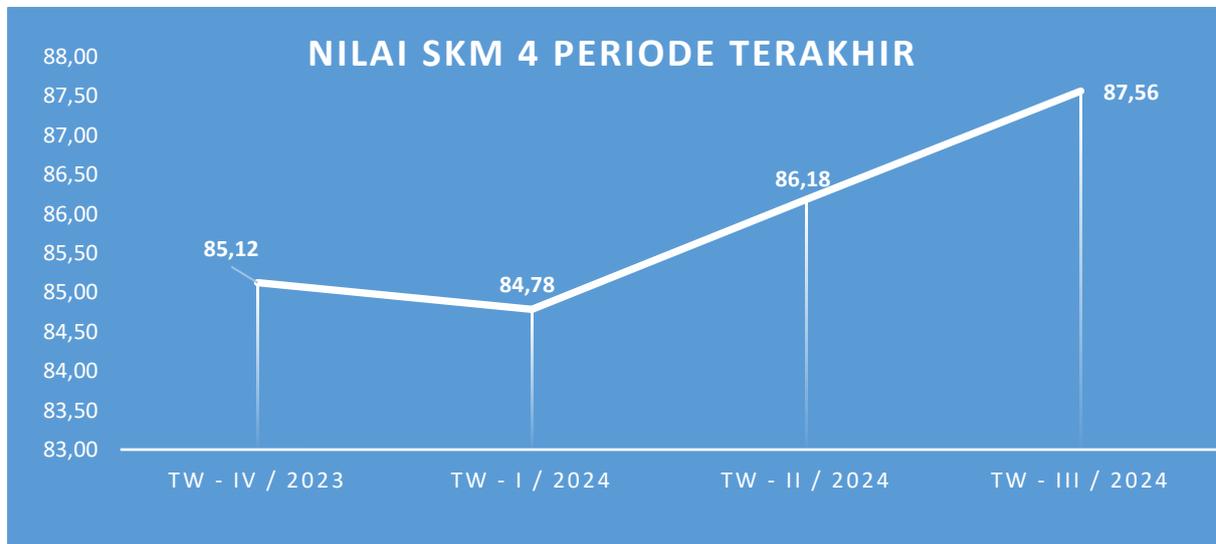
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Empat Periode Terakhir



Sumber: Hasil analisa

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

Grafik 2. Perbandingan Nilai SKM Empat Periode Terakhir



Sumber: Hasil analisa

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan II Tahun 2024

Berdasarkan hasil analisa nilai yang diperoleh pada periode **Triwulan II (April - Juni) tahun 2023** diperoleh hasil sebagaimana matriks dibawah:

Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan II Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,47	0,39	86,87	B
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,49	0,39	87,32	B
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,43	0,38	85,79	B
4	U4 - keseuaian Biaya	3,42	0,38	85,42	B
5	U5 - Keseuaian Produk	3,46	0,38	86,48	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,40	0,38	85,07	B
7	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	3,44	0,38	86,03	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,44	0,38	86,03	B
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,47	0,39	86,72	B
Nilai Indeks (NI)			3,45		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			86,18		BAIK

5.2. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan II tahun 2024

Sesuai hasil analisa dan rekomendasi Periode Triwulan II tahun 2024, disusun rencana tindak lanjut peningkatan kualitas layanan, dimulai dengan unsur layanan yang memperoleh nilai persepsi paling rendah. Pelaksanaan tindak lanjut dilakukan berdasarkan prioritas jangka pendek (kurun waktu 1 bulan), jangka menengah (kurun waktu 3 bulan), atau jangka panjang (kurun waktu 6 – 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

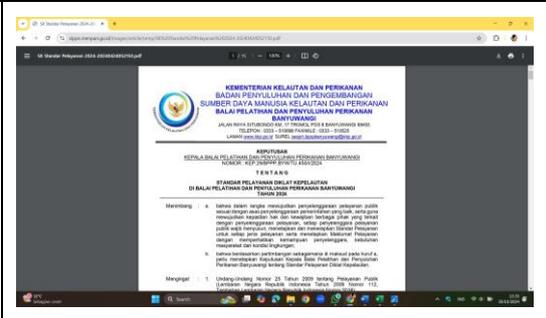
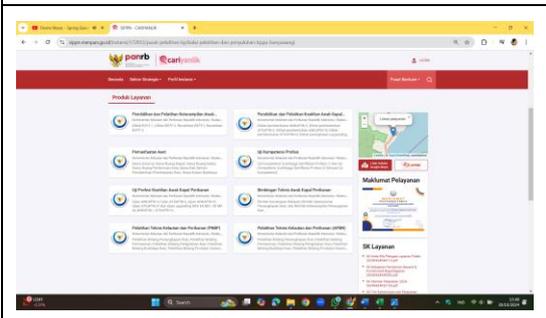
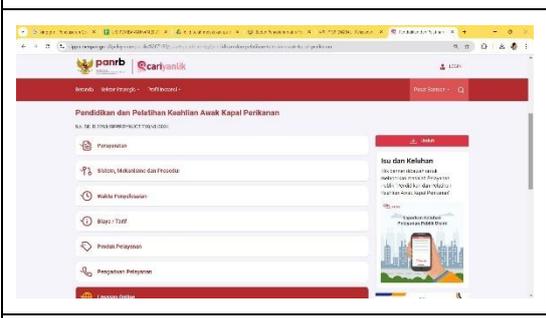
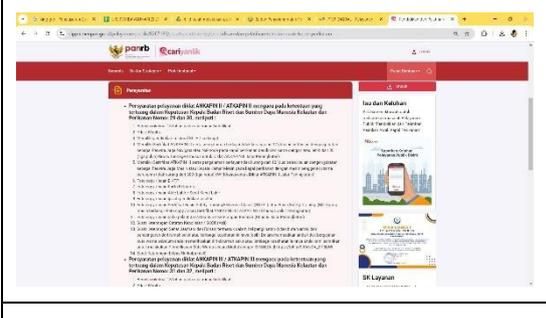
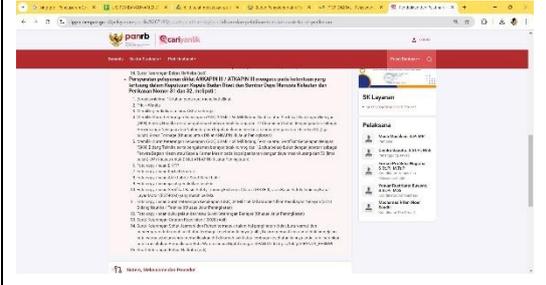
Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan II Tahun 2024

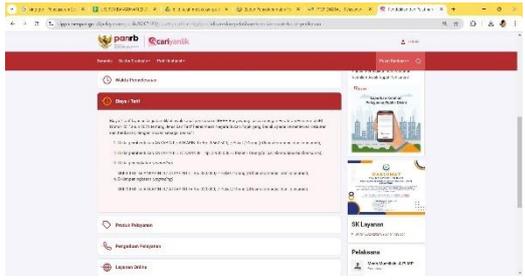
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2024				Pelaksana
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	U – 1 Kemudahan Prosedur	Sosialisasi / publikasi prosedur layanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	-	#	#	#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
2.	U-4 Kesesuaian biaya	Sosialisasi / publikasi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

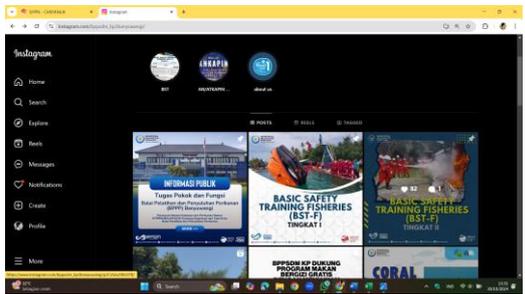
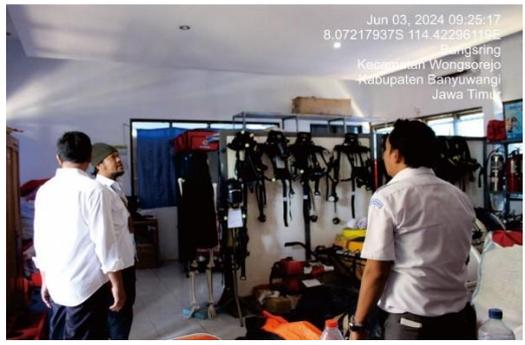
5.3. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan I Tahun 2024

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

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

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

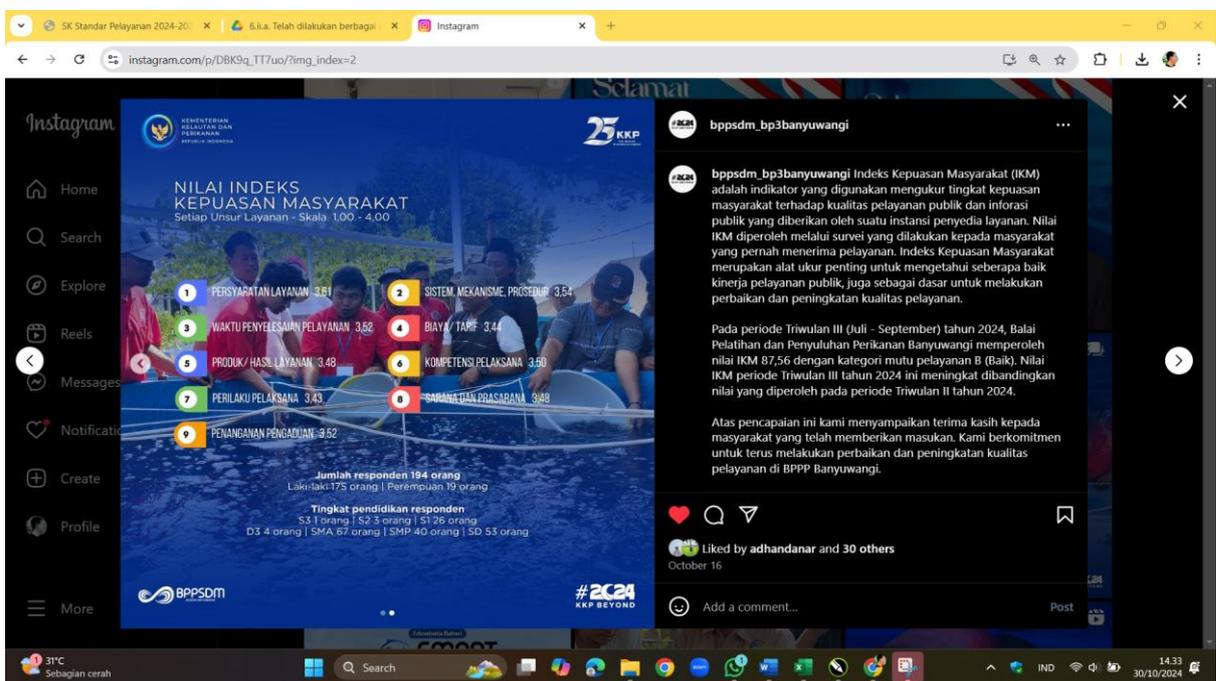
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan/Hambatan
U – 1 Kemudahan Prosedur; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk				
				
				
				
				
				

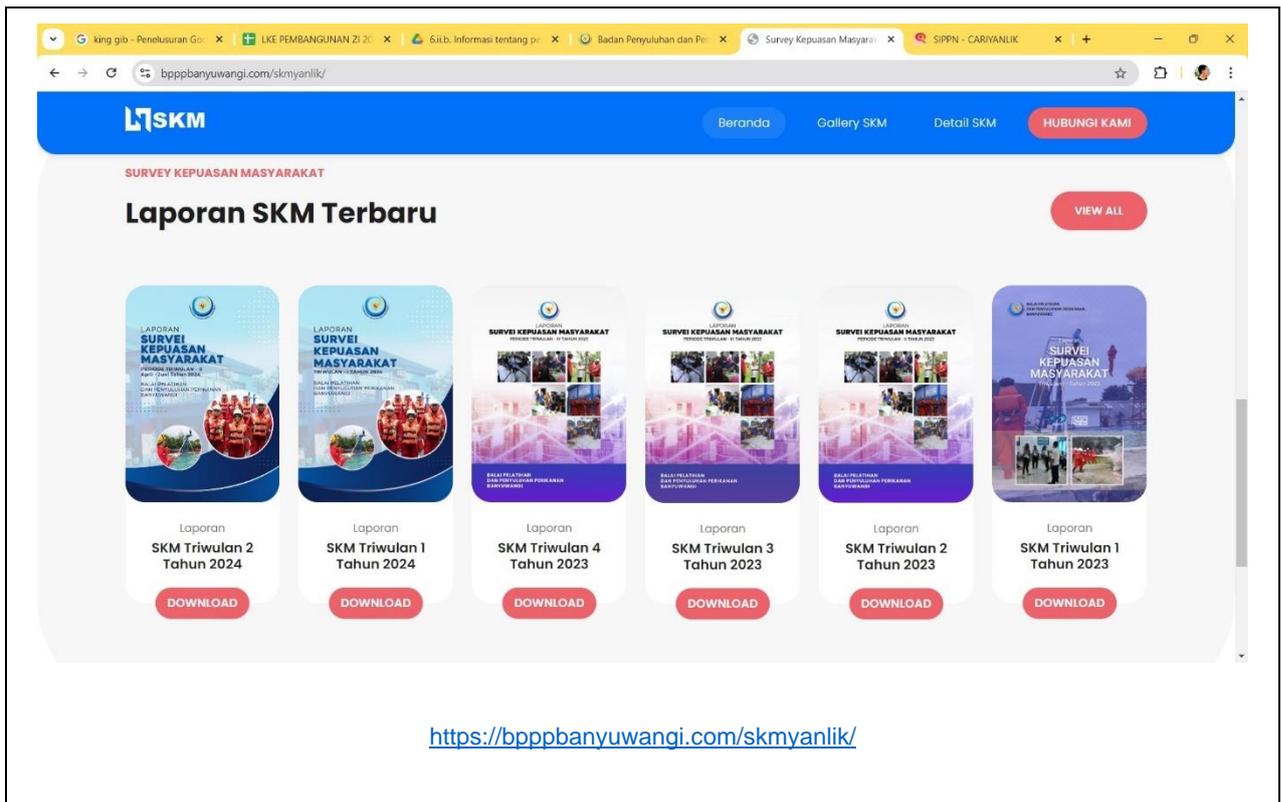
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U – 1 Kemudahan Prosedur; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk				
		Publikasi melalui media sosial https://www.instagram.com/p/Cqxf9j6PuZv/?img_index=1		
				
U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas				
2	Peningkatan kapasitas petugas layanan melalui kegiatan bimtek dll	Monitoring dan pembinaan berkala kepada pelaksana teknis pelayanan publik Tanggal 3 Juni 2024		
				

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U – 1 Kemudahan Prosedur; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk				
				
				
		<p>Pembinaan melalui peningkatan jiwa korsa dan capacity building Tanggal 25 Juli 2024</p>		
				

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

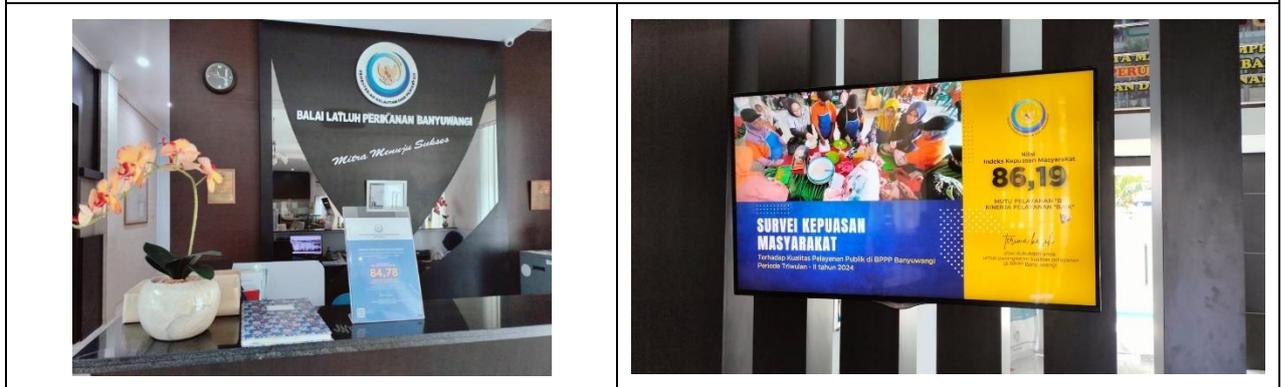
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		Publikasi hasil SKM melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/DBK9q_TT7uo/?img_index=1	





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

PUBLIKASI HASIL SURVE KEPUASAN MASYARAKAT DI LOBI GEDUNG UTAMA



No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U - 8 Kualitas Isi/Sarana				
	Perawatan berkala sarana / prasarana pelatihan	Peningkatan kualitas kelas		
				
		Peningkatan kualitas asrama		

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
				
		<p>Peningkatan kualitas sarana pelatihan</p>		
				

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		<p>Peningkatan kualitas gedung PTSP agar lebih ramah dengan penyandang disabilitas</p>		
			 <p>Oct 30, 2024 13:24:59 8.07204533S 114.42113536E Jalan Raya Banyuwangi Situbondo Bangsring Kecamatan Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur</p>	
			 <p>Oct 30, 2024 13:25:17 8.07209911S 114.42103754E Jalan Raya Banyuwangi Situbondo Bangsring Kecamatan Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur</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 2024**, diperoleh kesimpulan:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur penilaian seluruhnya memperoleh penilaian mutu kinerja “**Baik**”.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 87,56 yang berada pada rentang nilai 76,61 – 88,30, menunjukkan kinerja unit pelayanan mendapatkan mutu pelayanan “**Baik**”.

6.2. Saran

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

1. Melaksanakan sosialisasi/publikasi jenis layanan dan standar pelayanan pada unsur-unsur:
 - a. Standar pelayanan
 - b. Kemudahan prosedur pelayanan
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan publik sesuai tugas dan fungsi
3. Meningkatkan keterampilan/kompetensi petugas pelaksana layanan melalui kegiatan sosialisasi/bimtek/workshop/pelatihan.
4. Meningkatkan partisipasi pengguna layanan memberikan evaluasi/saran/masukan melalui form survei kepuasan masyarakat

Data detail SKM untuk Triwulan 3 tahun 2024

id_survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
88050	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	25-45	SMA	wirausaha	Terus menjaga dan mengembangkan kelestarian ikan. Serta terus support pembudidaya di Indonesia dan Jawa timur khususnya. semangat BPPP Banyuwangi KKP
88049	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	46-60	S1	wirausaha	Sangat bagus dan memuaskan
88048	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	S1	wirausaha	Mudah mudahan bppp bwi Makin berkembang. Mohon pantau dan bimbing kami Meskipun dari jarak jauh
88015	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Terima kasih untuk semua pelajaran dan semoga pembelajaran ini berguna untuk saya
87976	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	S3	swasta	Layanan di Asrama Perlu ditingkatkan
87972	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Mohon untuk ada akses Internet/Wifi untuk peserta pelatihan
87971	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	D3	swasta	Sangat baik mudah di mengerti
87969	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	<25	SMA	wirausaha	Tambah berjaya semangat
87520	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Mohon ditambah info budidaya inovatif
82043	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	swasta	Pelayanannya sangat baik Penyampayannya sangat bagus Penampilan sangat bagus
81888	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	25-45	SD	P.UKKP	Sangat baik dan puas
81881	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	wirausaha	Kami minta tolong jangan di persulit untuk mengurus surat ijin
81797	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Semoga BPPP Bangsring tambah maju dan berkembang menjadi lebih baik..amin..
81419	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirausaha	Semoga ada kesenimbangan kedepannya yg bermubungan dg perkembangan ilmu mengenai pembuatan pakan budidaya sehingga kami tidak ketinggalan perkembangan ilmu yg baru yg selalu berubah dan berkembang dg perkembangan zaman. harapan
81378	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMP	wirausaha	Ditingkatkannya pelatihan selanjutnya agar lebih mencetak generasi penerus
81377	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	Semoga berkelanjutan agar kami mendapat ilmu yg baru dan bermanfaat Dan bisa diwujudkan dalam kelompok budidaya air tawar yg ada di wilayah kami
81375	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	wirausaha	Semoga bermanfaat bagi kami trimakasih buat bpk ibu pelatih kami
81373	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	25-45	SMA	wirausaha	Lebih semangat lagi melatih peserta diklat
81372	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	<25	SMA	pelajar	Saran Mudah mudahan taun depan dipilih platihan lagi untuk menambah wawasan

id_survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
81370	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	P	46-60	SMP	P.UKKP	Lebih di tingkatkan lagi untuk menjadi lebih baik
81369	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	D3	P.UKKP	Mesin extruder mohon segera di aktifkan. Terima kasih
81367	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	swasta	Ramah Ceria Berkesan
81366	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	Sarana praktek harus terus dikembangkan dan diperbarui.
81364	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	P	25-45	S1	swasta	Mampu berbagi ilmu di masyarakat
81363	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Baik top. Sip
81362	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	Sarana praktek harus terus dikembangkan dan diperbarui.
81361	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	P.UKKP	Terimakasih kepada bppp Banyuwangi..karena telah melatih sy sehingga bisa menambah ilmu..semoga bermanfaat..amin..
81360	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	P	<25	S1	pelajar	Tidak ada kritik, semoga makin menyalaaa
81359	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	46-60	SMA	wirusaha	Puas Sangat termotivasi
81358	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirusaha	Perlengkapan praktek dilengkapi
81357	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	25-45	SMA	wirusaha	bagus membantu sangat baik
81354	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Masih perlu di tingkatkan
81353	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMA	swasta	Baik dan memuaskan
81352	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	>60	SMA	P.UKKP	Kegiatan ini sangat bermanfaat, Perlu dilanjutkan untuk menambah wawasan bagi pembudidaya ikan.
81351	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKKP	Oke mantap joss
81350	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Masih perlu di tingkatkan
81349	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	<25	SMA	wirusaha	tidak ada kritik semua okee
79583	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	L	<25	S1	P.UKKP	Perbanyak pelatihan yang seperti ini
79198	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	L	<25	S1	pelajar	Terima kasih banyak

id_survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
78762	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	S1	swasta	Semoga kegiatan ini bisa terus berlanjut
78736	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	swasta	Baik ramah terif
78735	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	S1	pns	Tepat, cepat san Akurat
78332	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKKP	Sesuai profesi, mantab
78331	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	46-60	SMP	P.UKKP	Dilaksanakan lagi pelatihan di watuulo
78330	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Tanggap dengan pengaduan masyarakat saat warga membutuhkan pelayanan
78329	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMP	P.UKKP	Sangat baik, sesuai
78327	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	46-60	SMP	P.UKKP	BPPP Banyuwangi terima kasih
78326	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	P.UKKP	Sesuai dengan pekerjaan, baik
78325	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Tanggap dengan pengaduan masyarakat di saat membutuhkan pelayanan
78324	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	swasta	Sangat puas dengan kegiatan ini
78323	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	46-60	SD	P.UKKP	Terima kasih BPPP Banyuwangi
78321	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	46-60	SMA	P.UKKP	BPPP terima kasih
78319	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	swasta	Memperhatikan dan tanggap pelayanan saat ada pengaduan
78318	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKKP	Baik dan sesuai
78317	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	wirasaha	Cukup baik. Memuaskan
78315	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	swasta	Terimakasih pengarahan sehingga saya mengerti
78314	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	swasta	Memperhatikan dan tanggap pelayanan saat ada pengaduan
78313	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	25-45	SD	P.UKKP	pelatihan sudah bagus
78312	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	46-60	SD	P.UKKP	BPPP selalu sukses dan mengadakan pelatihan

id_survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
78311	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	pns	Sangat membantu kita
78310	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Sering adakan pelatihan
78309	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	pns	Sangat membantu kita
78308	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Bermanfaat, dapat ilmu dan pengetahuan
78307	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Bermanfaat, dapat ilmu dan pengetahuan
78306	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	swasta	Sangat bermanfaat buat masarakat
78305	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	<25	SMP	pns	Sangat membantu kita
78304	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	wirusaha	sangat baik dan menambah pengetahuan
78302	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	25-45	SMP	P.UKKP	BPPP Mantap dan Sukses
78300	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	25-45	SMP	P.UKKP	Pelatihan berguna bagi nelayan
78301	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	wirusaha	Baik bermanfaat dan menyenangkan
78298	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Bermanfaat, dapat pengetahuan dan dapat ilmu
78297	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirusaha	Pelatihan lagi dengan materi alat tangkap ikan
78296	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	46-60	SD	P.UKKP	Diadakan lagi pelatihnnya dengan tema yang lain
78295	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMP	P.UKKP	Tingkatkan dan lanjutkan
78294	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	wirusaha	Menyenangkan dan diharapkan ada pelatihan dengan materi baru
78291	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	P.UKKP	Sudah cukup baik
78292	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	D3	P.UKKP	Penyampaian materi oleh nara sumber sangat memuaskan dan mudah dipahami Saran mohon ada keberlanjutan pelatihan terima kasih
78290	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	swasta	Cukup senang ada y pelatihan ini
78289	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	46-60	SD	P.UKKP	Terima kasih pelatihnnya

id_survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
78288	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Baik,sangat mudah, dan memuaskan
78287	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	swasta	Tingkatkan dan lanjutkan
78286	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Bagus, dapat di terima dan sangat bermanfaat
78285	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirasaha	Tlong diadakan pelatihan lagi khusus nelayan gumukmas
78284	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	46-60	SD	P.UKKP	Mantap dan bermanfaat
78283	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKKP	Baik dan sangat memuaskan
78282	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	wirasaha	Pelatihannya sangat bermanfaat bagi nelayan
78281	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	wirasaha	Sangat bagus dan jelas materinya
78280	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	Sangat baik puas
78279	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	pns	Sudah tepat sekali
78277	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	Sangat baik puas
78275	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMP	P.UKKP	Sangat baik dan puas
78273	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	swasta	Jangan pernah bosan memberikan pemahaman kpd kami
78272	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMP	P.UKKP	Sangat baik dan puas
78133	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirasaha	Sangat berguna untuk pengetahuan kami
78103	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMP	P.UKKP	Sangat bagus sangat membantu
78102	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	<25	SMP	wirasaha	Baik sesuai manpaat
78101	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	P.UKKP	Sering2 ada pelatian
78100	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	wirasaha	Baik bagi kami
78097	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Sesuai dengan harapan

id_survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
78096	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirasaha	Aangat baik sekali
78095	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKKP	Sangat bermanfaat, bagi nelayan
78094	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Sangat bermanfaat untuk saya
78093	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Sering harus sosialisasi
78092	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Sangat membantu bagi kami. Perlu di tingkatkan untuk masyarakat lain
78091	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Baik sesuai bermanfaat
78090	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	wirasaha	Baik manfaat sesuai
78088	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirasaha	Sangat membantu sekali
78086	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	wirasaha	Sangat puas untuk kerja
78085	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	wirasaha	Sangat puas untuk kerja
78084	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Sangat bermanfaat untuk saya
78083	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirasaha	Sangat memberi kepuasan kerja
78082	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Terima kasih banyak
78081	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirasaha	Sangat memberi kepuasan
78080	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKKP	Sangat bermanfaat sekali.
78079	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SD	P.UKKP	Terima kasih banyak
78078	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	wirasaha	Sangat memberi kepuasan
78073	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Sangat bermanfaat bagi kami
78072	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	<25	SMA	wirasaha	Sangat memberi kepuasan
78071	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKKP	Sereng adakan platian

id_survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
78070	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKKP	Sangat bermanpa at sekali
78069	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	<25	SMA	P.UKKP	Sangat mudah dimengerti
78068	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	<25	SMP	P.UKKP	Sangat mudah dipahami
78066	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Sangat bermanfaat bagi kami
78065	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	>60	SMA	wirusaha	Alhamdulillah pelatihan ini sangat bermanfaat sekali bagi kami dan klompok lain trimakasih
78064	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	<25	SMA	wirusaha	Sangat memberi memberi kan kepuasan masyarakat
78063	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirusaha	Sangat baik sekali
78062	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKKP	Pelatihan ini sangat bermafaat
78061	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	Sering ada pelatihan mitigasi..
78060	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMP	P.UKKP	Sangat memuaskan kmi
78059	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	K	L	46-60	SMA	wirusaha	Harus sering turun ke masyarakat
77990	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirusaha	Pelayanan dan pelatihan kiranya dapat berkesinambungan atau bisa diprogramkan dan menjadi agenda tahunan BPPP Banyuwangi.
77976	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	S1	wirusaha	Siap Baik Mudah
77541	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	K	L	25-45	SD	P.UKKP	Pasih perlu ditingkatkan dan agar brkelanjutan
77466	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Terima kasih sudah di adakan pelatihan
77456	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	K	L	<25	S1	P.UKKP	sudah sangat baik
77455	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	Semoga pelatihannya berkelanjutan dan terima kasih
77454	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	Semoga pelatihannya berkelanjutan dan terima kasih
77453	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	L	<25	S1	swasta	Pelatihan dilakukan setiap bulan
77452	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	P	25-45	S1	pns	Pelayanan yang diberikan petugas sangat baik

id_survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
77244	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	P	46-60	S1	swasta	Terimakasih karena sesuai dengan harapan dan dilakukan secara efektif
77144	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	S1	wirasaha	Pendampingan hingga pemasaran ikan dan inovasi yg dapat menguntungkan petani
77141	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	S1	P.UKKP	Selalu bersinergi, semangat,jalani,teknun dan selalu bersukur..
77140	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	P	P	25-45	S2	pelajar	Semoga kegiatan seperti ini lebih sering dilaksanakan untuk kedepannya.
77033	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SD	P.UKKP	Saya merasa puas adanya pelatihan ini
76739	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	<25	SD	P.UKKP	Bagus bagus bagus
76711	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SD	P.UKKP	Bagus bagus bagus
76702	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	<25	SMA	pelajar	Mantap,dan sangat baik
76696	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SD	P.UKKP	baik dan berkelanjutan
76695	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	K	L	25-45	SD	swasta	Pelatihan nya bermanfaat bagi nelayan kalau bisa di tingkatkan lagi
76694	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SD	swasta	Semangat dan sukses
76693	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SD	swasta	Saya sgat puas-klau bisa satu bulan 1 kali ada pelatihan sperti ini.
76692	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SD	P.UKKP	Kalo bisa pelatihan ini dilaksanakan 1 th 3x agar masyarakat yang lain bisa mengikuti
76690	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SD	wirasaha	Semangat dan sukses
76689	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SD	wirasaha	Semangat dan sukses
76688	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SD	wirasaha	Semangat dan sukses
76686	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	46-60	SD	wirasaha	Kalau bisa pelatihan seperti ini, bisa di laksanakan setiap satu tahun tiga kali ,agar masyarakat nelayan bisa lebih memahami....
76685	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SD	P.UKKP	Semoga setiap taun atau tiap 6 bulan sekali ada pelatihan seperti ini
76684	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Harus ada kelanjutan
76683	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	S1	P.UKKP	jos jos jos

id_survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
76682	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	K	L	<25	SMA	wirasaha	saya sangat puas
76676	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	<25	SMA	swasta	1 baju 3 hari. Kerenn
76673	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	<25	SMA	swasta	1 baju 3 hari keren
76663	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	Puas mungkin LBH dimaksimalkan
76661	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	46-60	SD	swasta	sangat membantu dan menambah ilmu dan pengetahuan.. semoga ada acara spert ini lagi..
76646	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SMP	swasta	Sangat membantu dan menambah pengetahuan terutama bagi kami para nelayan... Semoga ada acara seperti ini lagi... Trimakasih
76644	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SMP	swasta	Cara penyampaian nya mudah dipahami dan sangat bermanfaat bagi nelayan tangkap
76636	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	Sangat bermanfaat ilmunya
76635	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SD	swasta	Sangat memuwaskan dan baik
76617	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SMP	swasta	Sangat bermanfaat juga tambah ilmu
76608	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	25-45	SMP	swasta	Tingkatkan pelayanan lebih baik lagi
76576	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	L	46-60	S1	P.UKKP	Terimakasih atas pelatihannya
76575	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	L	25-45	S1	P.UKKP	Sangat membantu dalam pengembangan usaha
76563	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	L	25-45	SMA	wirasaha	Cukup,baik dan sangat baik
76559	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	L	25-45	SMA	wirasaha	Tidak ada kritik dan saran
76550	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	L	25-45	SMA	wirasaha	Tidak ada kritik dan saran
76545	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	L	<25	SMA	pelajar	pelatihannya sangat baik
76542	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	P	46-60	SMP	wirasaha	Pelatihan sangat baik
76541	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	P	46-60	SMA	wirasaha	Petugas memberi pelatihan sangat sesuai
76539	3	2024	Pelatihan Pembuatan Pakan Ikan	P	P	<25	SMA	swasta	Petugas sangat cekatan memberi informasi

id_survei	Triwulan	Tahun	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Kritik_Saran
76533	3	2024	Basic Safety Training Fisheries (BSTF)	P	L	46-60	SMP	swasta	Sangat puas dengan adanya Pelatihan dan Penyuluhan. Lebih di tingkatkan lagi dalam memberi pelatihan tentang keselamatan dalam bidang perikanan
75157	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	P	25-45	SMA	wirusaha	Ilmunya sangat bermanfaat
74951	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	L	25-45	S1	pns	bagus dan teliti
74936	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	P	25-45	S1	pns	Sangat baik dan menyenangkan
74803	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	P	25-45	S1	pns	Materi sangat mudah dipraktekkan
74793	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	L	>60	S2	pns	Sudah baik sekali
74756	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	S1	pns	Bervariasi terhadap layanan
74544	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	P	<25	SMA	pelajar	Saran bisa mengadakan pelatihan tidak hanya via zoom tetapi jumpa langsung keberbagai wilayah secara berskala terimakasih
74388	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	P	46-60	SMA	pns	Sikap baik Sesuai
74352	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	L	46-60	S1	pns	Sangat baik sekali
74265	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	P	25-45	D3	pns	semua sudah bagus
74217	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	P	25-45	S2	pns	Oke sukses selalu
74000	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	P	25-45	S1	pns	Sudah cukup baik
73983	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	P	25-45	S1	pns	Semoga lebih baik
73863	3	2024	Pendidikan dan Pelatihan Online Bidang Kelautan dan Perikanan	P	P	25-45	S1	pns	Peningkatan pengetahuan penyuluh

