



LAPORAN **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

PERIODE TRIWULAN - IV
Oktober - Desember Tahun 2024

BALAI PELATIHAN
DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI



LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN - IV
Oktober - Desember Tahun 2024

BALAI PELATIHAN
DAN PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi **Periode Triwulan - IV (Oktober - Desember) 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, Januari 2025

Kepala BPPP Banyuwangi



Moch. Muchlisin, A.Pi., MP

NIP. 19750916 1999 03 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK	iv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum	2
1.4. Maksud dan Tujuan.....	3
1.5. Sasaran.....	3
1.6. Ruang Lingkup	4
1.7. Manfaat	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3. Lokasi Survei.....	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	13
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	15
4.8. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas.....	16
4.9. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana.....	16
4.10. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	17
4.11. Rencana Tindak Lanjut.....	18
4.12. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	18
BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA	20
5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan III Tahun 2024	20
5.2. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan III tahun 2024	20
5.3. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan III Tahun 2024.....	21

BAB VI. KESIMPULAN	27
6.1. Kesimpulan	27
6.2. Saran	27

DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK

Gambar 1. Tangkapan Layar Survei Kepuasan Masyarakat (SUSAN) KKP	6
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Empat Periode Terakhir	19
Grafik 2. Perbandingan Nilai SKM Empat Periode Terakhir.....	19
Tabel 1. 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 IV Tahun 2024	18
Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan III Tahun 2024	20
Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan III Tahun 2024.....	211
Tabel 19. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan III Tahun 2024	22

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2. Dasar Hukum

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

1.3. Pengertian Umum

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

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

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

1.4. Maksud dan Tujuan

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

1.5. Sasaran

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

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

1.6. Ruang Lingkup

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

1.7. Manfaat

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

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

BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

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

2.2. Metode Pengumpulan Data

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

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

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

- a. Identitas responden

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

- b. Pendapat / respon terhadap layanan yang diterima

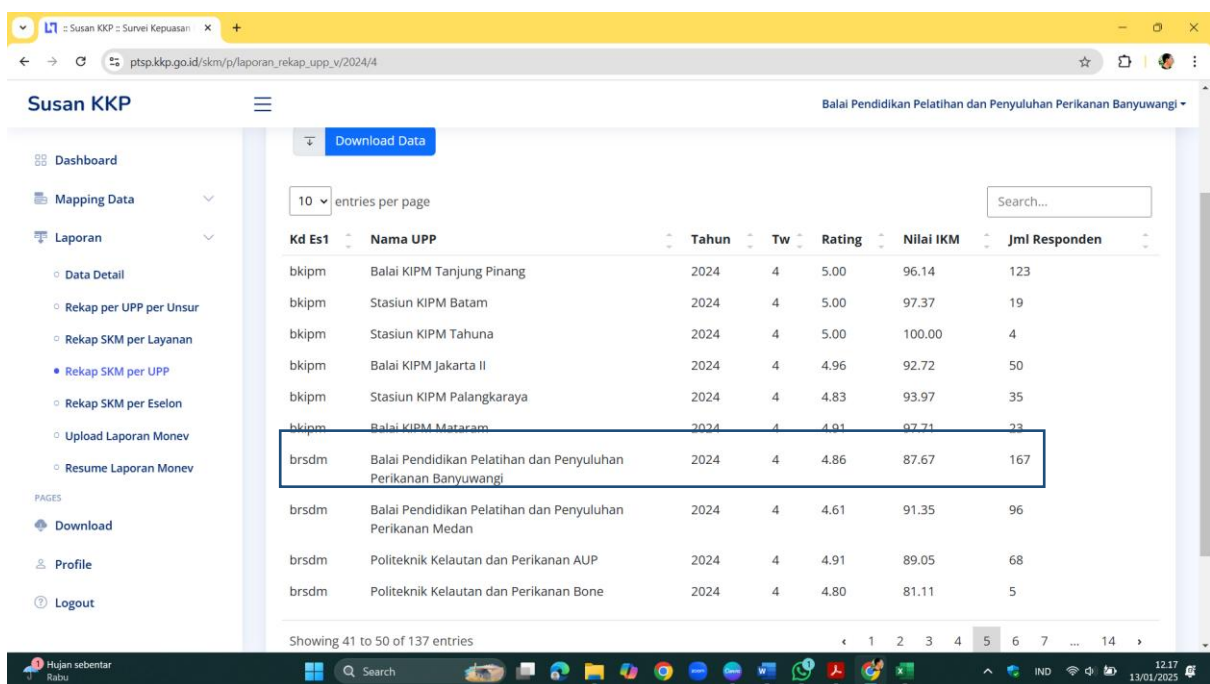
Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yaitu "*relevan*", "*valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat yaitu:

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

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

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

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



Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
bkipm	Balai KIPM Tanjung Pinang	2024	4	5.00	96.14	123
bkipm	Stasiun KIPM Batam	2024	4	5.00	97.37	19
bkipm	Stasiun KIPM Tahuna	2024	4	5.00	100.00	4
bkipm	Balai KIPM Jakarta II	2024	4	4.96	92.72	50
bkipm	Stasiun KIPM Palangkaraya	2024	4	4.83	93.97	35
bkipm	Balai KIPM Mataram	2024	4	4.91	97.71	23
brsdrm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	2024	4	4.86	87.67	167
brsdrm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Medan	2024	4	4.61	91.35	96
brsdrm	Politeknik Kelautan dan Perikanan AUP	2024	4	4.91	89.05	68
brsdrm	Politeknik Kelautan dan Perikanan Bone	2024	4	4.80	81.11	5

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 IV yaitu pada rentang bulan Oktober – Desember tahun 2024.**

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Pada periode **Triwulan IV tahun 2024** jumlah pengguna layanan pelatihan di BPPP Banyuwangi (populasi) sebanyak 290 (dua ratus sembilan puluh) orang. Sesuai dengan lampiran II Permen PANRB No. 14 tahun 2017, berdasarkan metode ***Morgan dan Krejcie*** jumlah sampel responden yang dibutuhkan minimal 165 (seratus enam puluh lima) orang sampel.

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 IV (Oktober – Desember) tahun 2024** melalui laman SUSAN KKP, responden yang memberikan penilaian sebanyak 167 (seratus enam puluh tujuh) orang, dengan distribusi berdasarkan kelompok sebagai berikut:

a. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

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

Jenis kelamin	Jumlah (orang)
Laki-laki	153
Perempuan	14
Grand Total	167

Sumber: hasil tabulasi

b. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia

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

Kelompok usia	Jumlah (orang)
<25	22
>60	6
25-45	85
46-60	54
Grand Total	167

Sumber: hasil tabulasi

c. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

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

Tingkat pendidikan	Jumlah (orang)
D3	3
S1	19
S2	8
S3	1
SD	59
SMA	44
SMP	33
Grand Total	167

Sumber: hasil tabulasi

d. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

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

Pekerjaan/profesi	Jumlah (orang)
Awak kapal	83
Pelajar	3
Pns	20
Swasta	34
Grand Total	167

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	3,59	0,40	89,82	SB
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,56	0,40	89,07	SB
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,50	0,39	87,43	B
4	U4 - Kesesuaian Biaya	3,45	0,38	86,23	B
5	U5 - Kesesuaian Produk	3,53	0,39	88,17	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,45	0,38	86,23	B
7	U7 - Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	3,43	0,38	85,78	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,51	0,39	87,87	B
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,54	0,39	88,47	SB
Nilai Indeks (NI)			3,51	BAIK	
Nilai IKM setelah dikonversi (NI x 25)			87,67		

Sumber: hasil analisa

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat **Periode Triwulan IV Tahun 2024** sebagaimana tabel diatas menunjukkan:

- a. Sembilan unsur layanan (U1 – U9) masing-masing mendapatkan nilai persepsi sebagai berikut:
 - Enam unsur layanan memperoleh nilai pada rentang 76,61 - 88,30 dengan mutu layanan B (BAIK), yaitu U3, U4, U5, U6, U7, U8.
 - Tiga unsur layanan memperoleh nilai pada rentang 88,31 - 100,00 dengan mutu layanan A (SANGAT BAIK), yaitu U1, U2 dan U9
- b. Nilai keseluruhan mendapatkan nilai 87,67 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 167 (seratus enam puluh tujuh) orang responden yang memberikan penilaian kepuasan dengan distribusi sebagai berikut:

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

No.	Nama Layanan	Jumlah Responden (orang)
1.	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	47
2.	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	108
3.	Uji Kompetensi	12
Jumlah		167

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 IV 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	3,72	3,68	3,62	3,64	3,74	3,66	3,64	3,66	3,72	3,68	91,90
Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	3,87	3,52	3,62	3,41	3,40	3,40	3,24	3,49	3,50	3,47	85,12
Uji Kompetensi	3,92	3,92	3,92	3,75	3,58	3,58	3,31	3,83	3,83	3,81	95,14

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 IV tahun 2024

Varibael U1	Nama Layanan					
Persyaratan Layanan	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi- 3/Tempat Uji Kompetensi)	Grand Total	%	
SANGAT SESUAI	34	54	11	99	59,28%	
SESUAI	13	54	1	68	40,72%	
Grand Total	47	108	12	167	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 59,28% responden memberikan penilaian sangat sesuai, dan 40,72% memberikan penilaian sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa pengguna layanan telah memahami persyaratan layanan yang diperlukan. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan adalah 89,82 (Sangat Baik).**

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 IV tahun 2024

Variabel U2	Nama Layanan					
Kemudahan Prosedur	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Kelautan dan Perikanan	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi- 3/Tempat Uji Kompetensi)	Grand Total	%	
SANGAT SESUAI	32	54	11	97	58,08%	
SESUAI	15	52	1	68	40,72%	
KURANG SESUAI		1		1	0,60%	
TIDAK SESUAI		1		1	0,60%	
Grand Total	47	108	12	167	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 58,08% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 40,72% memberikan penilaian sesuai, 0,60% memberikan penilaian Kurang Sesuai dan 0,60% memberikan penilaian Tidak Sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa upaya perbaikan/peningkatan kemudahan dalam prosedur layanan telah memberikan manfaat kemudahan bagi pengguna layanan. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur adalah 89,07 (Sangat Baik).**

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 IV tahun 2024

Variabel U3	Nama Layanan	Pendidikan dan Pelatihan Teknis	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi- 3/Tempat Uji Kompetensi)	Grand Total	%
Waktu Penyelesaian	Basic Safety Training (BST) International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	Kelautan dan Perikanan			
KURANG SESUAI		2		2	1,20%
SANGAT SESUAI	29	45	11	85	50,90%
SESUAI	18	61	1	80	47,90%
Grand Total	47	108	12	167	100,00%

Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur waktu penyelesaian menunjukkan 98,80% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai. Sedangkan 1,20% responden memberikan penilaian kurang sesuai, yang mengindikasikan masih perlu adanya perbaikan, terutama penyelesaian produk layanan. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian adalah 87,43 (Baik).**

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 IV tahun 2024

Variabel U4	Nama Layanan			Grand Total	%
Kesesuaian Biaya	Basic Safety Training (BST)	Pendidikan dan Pelatihan Teknis	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi- 3/Tempat Uji Kompetensi)		
	International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	Kelautan dan Perikanan			
KURANG SESUAI		5		5	2,99%
SANGAT SESUAI	30	43	9	82	49,10%
SESUAI	17	59	3	79	47,31%
TIDAK SESUAI		1		1	0,60%
Grand Total	47	108	12	167	100,00%

Dalam unsur ini sebanyak 96,41% 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 3,59% memberikan penilaian kurang sesuai/tidak sesuai, yang mengindikasikan masih perlu adanya perbaikan terutama sosialisasi terkait dasar hukum tarif/biaya. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya adalah 86,23 (Baik).**

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 IV tahun 2024

Variabel U5	Nama Layanan			Grand Total	%
Kesesuaian Produk	Basic Safety Training (BST)	Pendidikan dan Pelatihan Teknis	Uji Kompetensi (Lembaga Sertifikasi Profesi- 3/Tempat Uji Kompetensi)		
	International/Standard of Training Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	Kelautan dan Perikanan			
SANGAT SESUAI	35	43	10	88	52,69%
SESUAI	12	65	2	79	47,31%
Grand Total	47	108	12	167	100,00%

Pada tabel diatas diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kesesuaian persyaratan layanan menunjukkan 62,69% responden memberikan penilaian sangat sesuai, dan 47,31% memberikan penilaian sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa pengguna layanan puas dengan kesesuaian produk layanan yang diperoleh. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk adalah 88,17 (Baik).**

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 IV tahun 2024

Variabel U6	Nama Layanan			Grand Total	%
Kecepatan Respon	Basic Safety Training (BST)	Pendidikan dan	Uji Kompetensi (Lembaga		
	International/Standard of Training	Pelatihan Teknis	Sertifikasi Profesi-		
	Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	Kelautan dan Perikanan	3/Tempat Uji Kompetensi)		
SANGAT SESUAI	31	42	8	81	48,50%
SESUAI	16	60	4	80	47,90%
KURANG SESUAI		6		6	3,59%
Grand Total	47	108	12	167	100,00%

Pada tabel diatas diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kecepatan respon layanan menunjukkan 96,41% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 47,90% memberikan penilaian sesuai dan 3,58% memberikan penilaian kurang sesuai. Hasil penilaian ini memberikan gambaran bahwa pengguna layanan puas dengan kecepatan respon layanan yang diterima. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-6 Kecepatan Respon adalah 86,23 (Baik).**

4.8. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas

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

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

Variabel U7	Nama Layanan				
Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	Basic Safety Training (BST)	Pendidikan dan	Uji Kompetensi (Lembaga		
	International/Standard of Training	Pelatihan Teknis	Sertifikasi Profesi-	Grand Total	%
	Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	Kelautan dan Perikanan	3/Tempat Uji Kompetensi)		
KURANG SESUAI		3		3	1,80%
SANGAT SESUAI	30	40	7	77	46,11%
SESUAI	17	64	5	86	51,50%
TIDAK SESUAI		1		1	0,60%
Grand Total	47	108	12	167	100,00%

Dalam unsur ini sebanyak 97,60% responden memberikan penilaian sesuai/sangat sesuai. Hal memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden puas dengan kecekatan petugas layanan. Namun demikian masih terdapat 2,40% responden yang memberikan persepsi penilaian kurang sesuai/tidak sesuai, yang mengindikasikan bahwa masih harus dilakukan perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan. **Nilai SKM yang diperoleh untuk U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas adalah 85,78 (Baik).**

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 IV tahun 2024

Variabel U8	Nama Layanan					
Kualitas Isi / Sarana	Basic Safety Training (BST)	Pendidikan dan	Uji Kompetensi (Lembaga			
	International/Standard of Training	Pelatihan Teknis	Sertifikasi Profesi-	Grand Total		%
	Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	Kelautan dan Perikanan	3/Tempat Uji Kompetensi)			
SANGAT SESUAI	31	45	10	86		51,50%
SESUAI	16	63	2	81		48,50%
Grand Total	47	108	12	167		100,00%

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 51,50% responden memberikan penilaian sangat sesuai, sedangkan 48,50% 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. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana adalah 87,87 (Baik).**

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 IV tahun 2024

Variabel U9	Nama Layanan					
Penanganan Pengaduan	Basic Safety Training (BST)	Pendidikan dan	Uji Kompetensi (Lembaga			
	International/Standard of Training	Pelatihan Teknis	Sertifikasi Profesi-	Grand Total		%
	Certification and Watchkeeping (STCW) 2010	Kelautan dan Perikanan	3/Tempat Uji Kompetensi)			
SANGAT SESUAI	34	47	10	91		54,49%
SESUAI	13	60	2	75		44,91%
KURANG SESUAI		1		1		0,60%
Grand Total	47	108	12	167		100,00%

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 54,49% responden memberikan penilaian sangat sesuai, sedangkan 44,91% responden memberikan persepsi penilaian sesuai dan 0,60% memberikan penilaian kurang sesuai. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan adalah 88,47 (Sangat Baik).**

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

- PTSP BPPP Banyuwangi : <https://bpppbanyuwangi.com/official/ptsp/pengaduan>
- Website Pengaduan Nasional : <https://lapor.kkp.go.id>
- email : ptsp.bpppbanyuwangi@gmail.com
- whatsapp : 0813 2472 2813

4.11. Rencana Tindak Lanjut

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

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

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2025				Pelaksana
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	U – 1 s.d U9	Sosialisasi / publikasi prosedur layanan, standar pelayan dan maklumat pelayanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	#	#	#	#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
2.	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	Pembinaan / monev bagi petugas secara berkala	#	-	#	-	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
		Peningkatan keterampilan/kompetensi petugas melalui pelatihan/bimtek	-	-	#	-	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas
3.	U - 8 Kualitas Isi/Sarana	Perawatan berkala sarana/prasarana pelatihan	-	#	-	#	Tim Sarana dan Prasarana

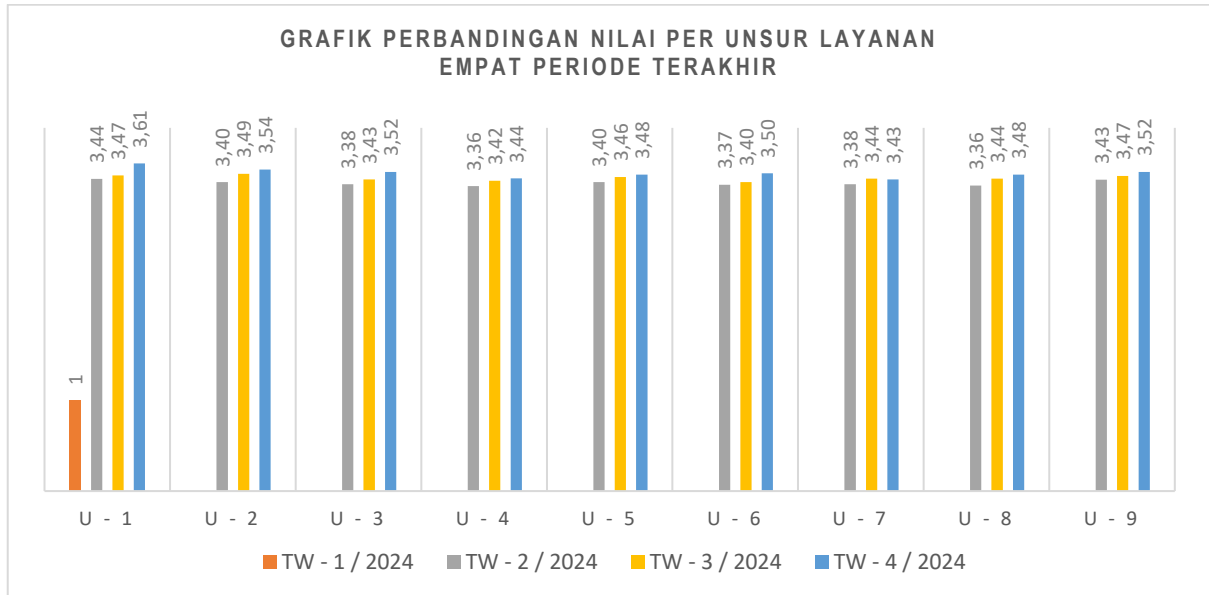
4.12. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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

- Persyaratan layanan U-1 mengalami **penurunan** nilai 0,02 poin
- Kemudahan prosedur U-2 mengalami **kenaikan** nilai 0,02 poin
- Waktu penyelesaian U-3 mengalami **penurunan** nilai 0,02 poin
- Kesesuaian biaya U-4 tidak mengalami **kenaikan** 0,01 poin
- Kesesuaian produk U-5 mengalami **kenaikan** nilai 0,04 poin
- Kecepatan respon U-6 mengalami **penurunan** nilai 0,05 poin
- Kemudahan fitur / kemampuan petugas U-7 memperoleh nilai sama dengan periode lalu

- h. Kualitas isi/sarana U-8 mengalami **kenaikan** nilai 0,03 poin
- i. Penanganan pengaduan U-9 mengalami **kenaikan** nilai 0,02 poin

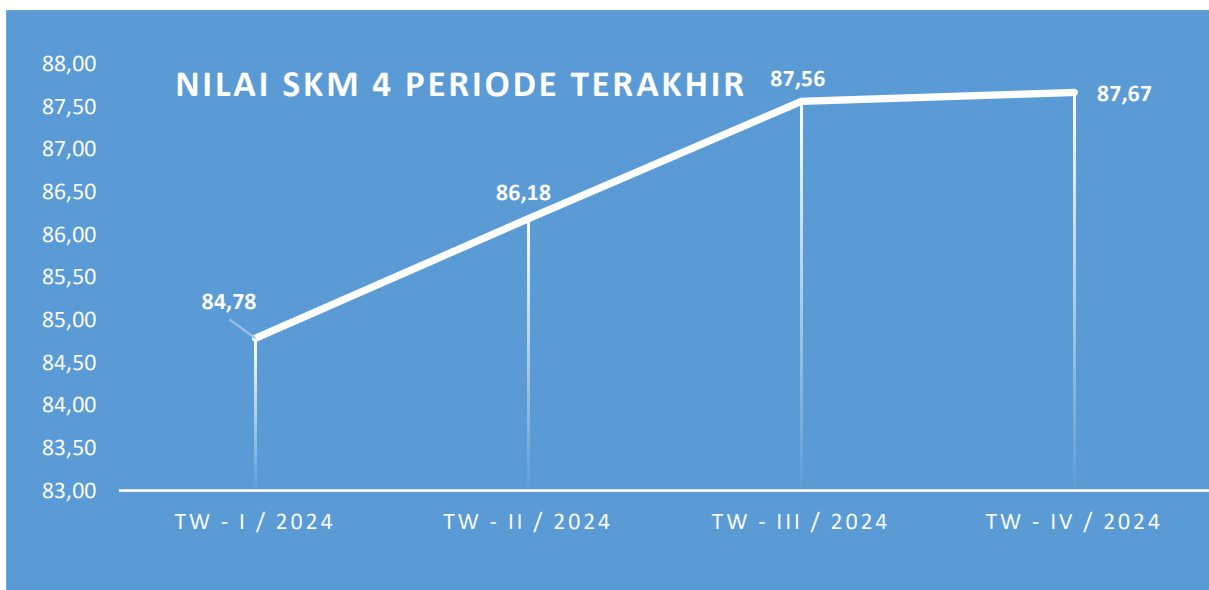
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Empat Periode Terakhir



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 III Tahun 2024

Berdasarkan hasil analisa nilai yang diperoleh pada periode **Triwulan III (Juli – September) tahun 2024** diperoleh hasil sebagaimana matriks dibawah:

Tabel 17. Nilai SKM 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 - keseuaian Biaya	3,44	0,38	86,08	B
5	U5 - Keseuaian 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 SKM setelah dikonversi (NI x 25)			87,67		BAIK

5.2. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan III tahun 2024

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

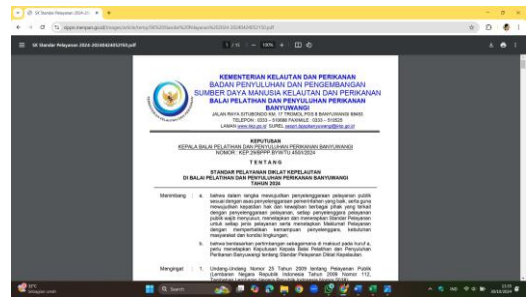
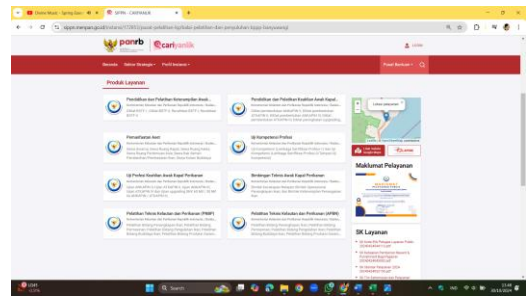
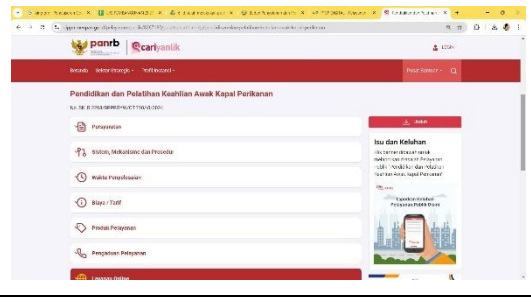
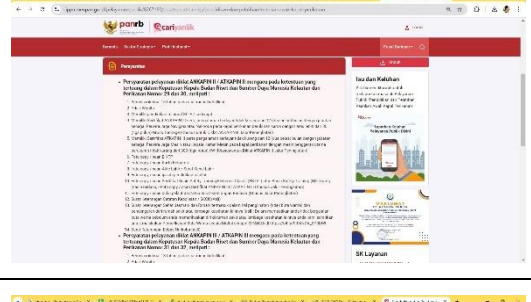
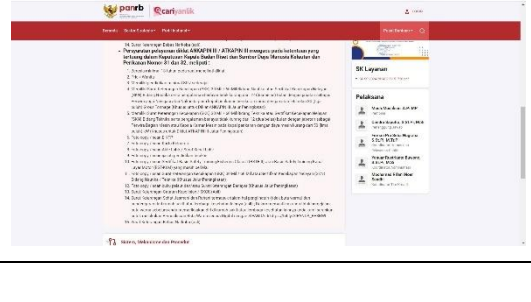
Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan III Tahun 2024

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

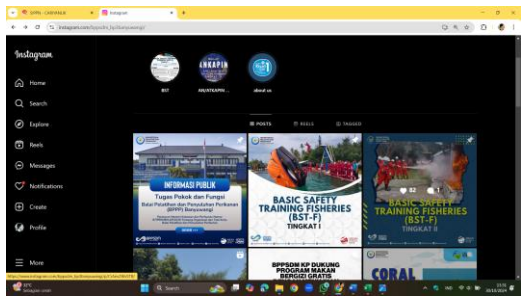
5.3. Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan III Tahun 2024

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

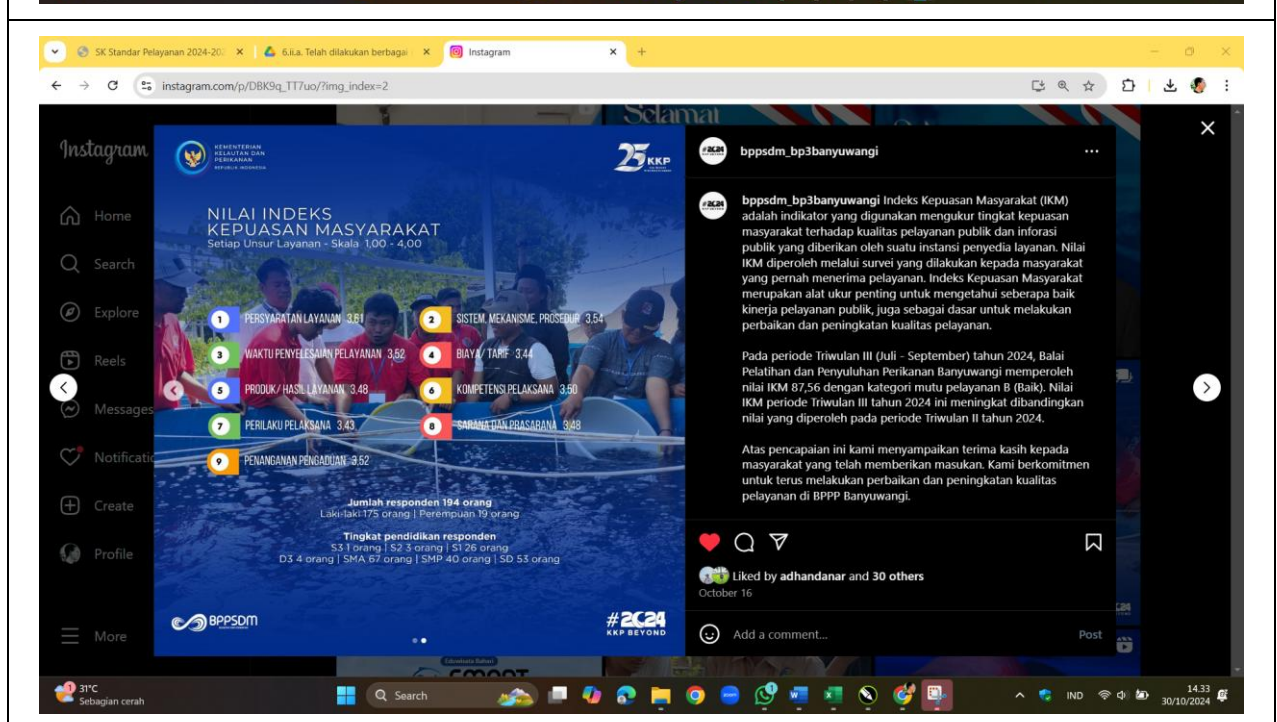
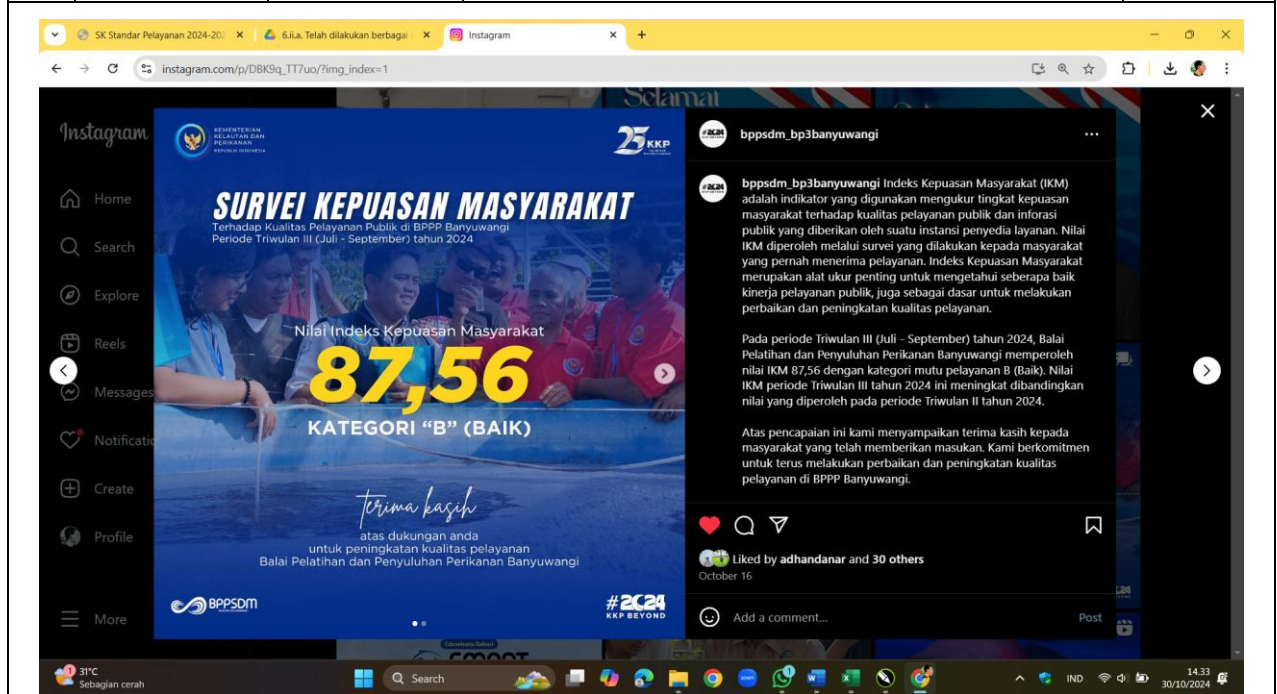
Tabel 19. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan III Tahun 2024

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

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

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U – 1 Kemudahan Prosedur; U-4 Kesesuaian biaya; U-5 Kesesuaian Produk				
		Publikasi melalui media sosial https://www.instagram.com/p/Cqxf9j6PuZv/?img_index=1		
Unsur Pelayanan - 1 s.d. Unsur Pelayanan - 9				
2	Sosialisasi / publikasi saluran layanan/ke mudahan layanan daring/luring	Sosialisasi kepada siswa SMKN Temon, Kabupaten Kulonprogo 29 oktober 2024		
				
				

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		Publikasi hasil SKM melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/DBK9q TT7uo/?img_index=1	



king gib - Penelusuran Go... x LKE PEMBANGUNAN ZI 20... x 6.1.b. Informasi tentang p... x Badan Penyuluhan dan Pe... x Survey Kepuasan Masyar... x SIPN - CARIYANLIK x +

bpppbanyuwangi.com/skmyanlik/

SKM Beranda Gallery SKM Detail SKM **HUBUNGI KAMI**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Laporan SKM Terbaru

[VIEW ALL](#)

Laporan
SKM Triwulan 2
Tahun 2024

DOWNLOAD

Laporan
SKM Triwulan 1
Tahun 2024

DOWNLOAD

Laporan
SKM Triwulan 4
Tahun 2023

DOWNLOAD

Laporan
SKM Triwulan 3
Tahun 2023

DOWNLOAD

Laporan
SKM Triwulan 2
Tahun 2023

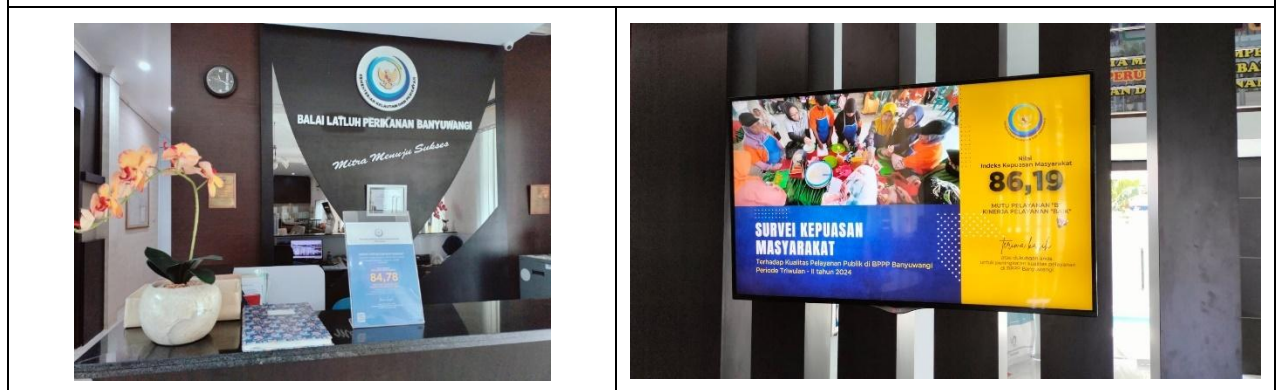
DOWNLOAD

Laporan
SKM Triwulan 1
Tahun 2023

DOWNLOAD

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

PUBLIKASI HASIL SURVE KEPUASAN MASYARAKAT DI LOBI GEDUNG UTAMA



BAB VI. KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan pelayanan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi pada periode **Triwulan – IV (Oktober – Desember) tahun 2024**, 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 87,67** 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