



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELATIHAN BSTF

BALAI PELATIHAN DAN  
PENYULUHAN (BPPP) BITUNG

TRIWULAN II  
2024

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| <b>COVER</b> .....   | <b>i</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>ii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>BAB I</b> .....   | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                   | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....  | 2         |
| <b>BAB II</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....  | <b>4</b>  |
| 2.1 Pelaksana SKM .....  | 4         |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data .....  | 4         |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....  | 5         |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....   | 5         |
| <b>BAB III</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                                   | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....   | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 7         |
| <b>BAB IV</b> .....  | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....  | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....    | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....  | 10        |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....   | 11        |
| <b>BAB V</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....  | <b>13</b> |

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin-Nya sehingga penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelatihan *Basic Safety Training Fisheries* (BSTF) BPPP Bitung Bulan April s.d. Juni 2024 dapat diselesaikan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung secara berkala.

Penyusunan Laporan Pelayanan Publik bertujuan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelatihan *Basic Safety Training Fisheries* (BSTF) dan semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagai dokumen pendukung dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Bitung, 30 Juni 2024

Kepala Balai Pelatihan dan Penyuluhan  
Perikanan Bitung



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung (BPPP Bitung) sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BPPP Bitung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPPP Bitung adalah tim pelayanan publik.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual maupun digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPPP Bitung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengisian kuisioner atau pengumpulan data dilakukan langsung di tempat pelatihan, yaitu Kecamatan Belang Desa Molompar Kabupaten Minahasa Tenggara Provinsi Sulawesi Utara.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu bulan April sampai dengan bulan Juni 2024, dengan rincian pengumpulan data survei selama 3 bulan.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dari 48 orang responden, yang terdiri dari Pelatihan Pelatihan BST – F bagi 24 orang masyarakat pelaku utama KP di di Kabupaten Minahasa Tenggara tanggal 13 sd 17 Mei 2024 dan Pelatihan dan Sertifikasi Kecakapan Nelayan (SKN) bagi 24 orang masyarakat pelaku utama KP di di Kabupaten Minahasa Tenggara Provinsi Sulawesi Utara tanggal 16 sd. 18 Mei 2024 dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR      | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|----------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI           | 48     | 100%       |
|    |               | PEREMPUAN      | 0      | 0          |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD             | 30     | 62%        |
|    |               | SLTP           | 12     | 25%        |
|    |               | SLTA           | 6      | 13%        |
|    |               | DIII           | 0      | 0          |
|    |               | SI             | 0      | 0          |
|    |               | S2             | 0      | 0          |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS            | 0      | 0          |
|    |               | TNI            | 0      | 0          |
|    |               | SWASTA         | 0      | 0          |
|    |               | WIRUSAHA       | 0      | 0          |
|    |               | P. UKKP        | 48     | 100%       |
| 4  | JENIS LAYANAN | PELATIHAN BSTF | 48     | 100%       |
|    |               | PENGADUAN      | 0      | 0          |
|    |               | KONSULTASI     | 0      | 0          |
|    |               | INFORMASI      | 0      | 0          |

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| Nilai Unsur Pelayanan           |                                |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---------------------------------|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                 | U1                             | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
| <b>NRR per unsur</b>            | 3,813                          | 3,688 | 3,708 | 4,000 | 3,750 | 3,854 | 3,917 | 3,792 | 4,000 |
| <b>NRR tertimbang per unsur</b> | 0,423                          | 0,409 | 0,412 | 0,444 | 0,416 | 0,428 | 0,435 | 0,421 | 0,444 |
| <b>IKM Unit Layanan</b>         | <b>95,80<br/>(sangat baik)</b> |       |       |       |       |       |       |       |       |

#### Keterangan:

|    |                      |
|----|----------------------|
| U1 | Persyaratan          |
| U2 | Prosedur             |
| U3 | Jangka Waktu         |
| U4 | Tarif                |
| U5 | Produk               |
| U6 | Kompetensi           |
| U7 | Perilaku             |
| U8 | Pengaduan            |
| U9 | Sarana dan Prasarana |

#### Mutu Pelayanan :

|                        |                  |
|------------------------|------------------|
| <b>A</b> (Sangat Baik) | : 88,31 - 100,00 |
| <b>B</b> (Baik)        | : 76,61 - 88,30  |
| <b>C</b> (Kurang Baik) | : 65,00 - 76,60  |
| <b>D</b> (Tidak Baik)  | : 25,00 - 64,99  |

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai IKM yang diperoleh sudah di peringkat **“Sangat Baik”**
2. Nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur U4 (Tarif), dan U9 (sarana pra sarana) yaitu 0,443.
3. Nilai rata-rata terendah ada pada unsur U8 (pengaduan) 0,389.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui form kuisoner yang telah disediakan, diperoleh saran yang menjadi masukan dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Peserta pelatihan berharap proses pendaftaran bisa melalui online

#### 4.2 Tindak Lanjut

Hasil analisa nilai IKM dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Tindak lanjut hasil SKM Triwulan I Tahun 2024 yang telah dilaksanakan dituangkan dalam tabel berikut :

| No. | Kegiatan  | Penanggung Jawab                            | Pencapaian  |
|-----|---|---|-------------|
| 1   | Memberikan pelayanan informasi secara digital terkait Pelatihan BSTF ( <i>website, Instagram, WA, dll</i> ) | Bagian Humas, tim PPID dan Pelayanan Publik | <b>100%</b> |
| 2   | Pembuatan petunjuk layanan yang memudahkan penggunaan layanan   | Tim Pelayanan Publik                        | <b>100%</b> |

|   |   |          |             |
|---|---|----------|-------------|
| 3 | Penambahan jumlah alat keselamatan dasar untuk pelatihan BSTF | Tim BSTF | <b>100%</b> |
|---|---|----------|-------------|

Sedangkan rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Pelatihan BSTF Bulan April - Juni 2024 dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Program/Kegiatan   | Waktu    | Penanggung Jawab                 |
|-----|--|----------|----------------------------------|
| 1   | Memberikan pelayanan pendaftaran pelatihan BSTF secara <i>online</i> melalui <i>BPPP Bitung Mobile</i> | Mei 2024 | Katimja Pelatihan, Petugas Humas |

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode April sd. Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di BPPP Bitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,10. Meskipun demikian, masih ada beberapa hal yang harus ditindaklanjuti dan pelayanan yang ditingkatkan.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pengaduan.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif dan sarana prasarana.
- Adapun hal yang harus ditingkatkan yaitu memberikan pelayanan pendaftaran calon peserta pelatihan BSTF secara *online* melalui *BPPP Bitung Mobile*. Calon peserta pelatihan dapat mengakses dimanapun *BPPP Bitung Mobile* dimanapun berada dan melakukan registrasi.

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

## 2. Hasil Olah Data SKM

|                             | 183   | 177   | 178                             | 192   | 180   | 185        | 188                    | 182   | 192   |                        |
|-----------------------------|-------|-------|---------------------------------|-------|-------|------------|------------------------|-------|-------|------------------------|
|                             | 3,813 | 3,688 | 3,708                           | 4,000 | 3,750 | 3,854      | 3,917                  | 3,792 | 4,000 |                        |
|                             | 0,423 | 0,409 | 0,412                           | 0,444 | 0,416 | 0,428      | 0,435                  | 0,421 | 0,444 | 3,832                  |
| <b>IKM Unit pelayanan</b>   |       |       |                                 |       |       |            |                        |       |       | <b>95,795</b>          |
| <b>Keterangan :</b>         |       |       |                                 |       |       | <b>No.</b> | <b>UNSUR PELAYANAN</b> |       |       | <b>NILAI RATA-RATA</b> |
| - U1 s.d. U9                |       |       | = Unsur-Unsur pelayanan         |       |       | U1         | Persyaratan            |       |       | 0,423                  |
| - NRR                       |       |       | = Nilai rata-rata               |       |       | U2         | Prosedur               |       |       | 0,409                  |
| - IKM                       |       |       | = Indeks Kepuasan Masyarakat    |       |       | U3         | Jangka Waktu           |       |       | 0,412                  |
| - *)                        |       |       | = Jumlah NRR IKM tertimbang     |       |       | U4         | Tarif                  |       |       | 0,444                  |
| -**)                        |       |       | = Jumlah NRR Tertimbang x 25    |       |       | U5         | Produk                 |       |       | 0,416                  |
| NRR Per Unsur               |       |       | = Jumlah nilai per unsur dibagi |       |       | U6         | Kompetensi             |       |       | 0,428                  |
|                             |       |       | Jumlah kuesioner yang terisi    |       |       | U7         | Perilaku               |       |       | 0,435                  |
| NRR tertimbang per unsur    |       |       | = NRR per unsur x 0,111         |       |       | U8         | Pengaduan              |       |       | 0,421                  |
|                             |       |       |                                 |       |       | U9         | Sarana dan Prasarana   |       |       | 0,444                  |
| <b>IKM UNIT PELAYANAN :</b> |       |       | <b>95,80</b>                    |       |       |            |                        |       |       |                        |
| <b>Mutu Pelayanan :</b>     |       |       |                                 |       |       |            |                        |       |       |                        |
| <b>A (Sangat Baik)</b>      |       |       | : 88,31 - 100,00                |       |       |            |                        |       |       |                        |
| <b>B (Baik)</b>             |       |       | : 76,61 - 88,30                 |       |       |            |                        |       |       |                        |
| <b>C (Kurang Baik)</b>      |       |       | : 65,00 - 76,60                 |       |       |            |                        |       |       |                        |
| <b>D (Tidak Baik)</b>       |       |       | : 25,00 - 64,99                 |       |       |            |                        |       |       |                        |

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Responden :  
Pelatihan *Basic Safety Trainina*



