KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELATIHAN TINGKAT DASAR

BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN (BPPP) BITUNG

TRIWULAN II

2024

DAFTAR ISI

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

KATA PENGANTAR

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

Penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kostribusi dalam penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelatihan tingkat dasar dan semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagai dokumen pendukung dalam pelaksanana 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

Natalia, S.St.Pi., M.Pi.
19801225 200502 2 001

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 disebarkan 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 kuisoner atau pengumpulan data dilakukan langsung di tempat pelatihan, yaitu Kelurahan Aertembaga Dua Kecamatan Aertembaga Kota Bitung.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2024, dengan rincian pengumpulan data survei selama 2 bulan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dari 30 orang responden, yang terdiri dari Pelatihan Pembesaran Udang Vaname Mendukung Program Smart Fisheries Village (SFV) UPT di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Bitung bagi 30 orang masyarakat pelaku utama KP di Kota Bitung Provinsi Sulawesi Utara Tanggal 27 sd 29 Mei 2024, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	16	53,33 %
		PEREMPUAN	14	46,67 %
2	PENDIDIKAN	SD	2	6,67 %
		SLTP	6	20 %
		SLTA	21	70 %
		DIII	1	3,33 %
		SI	0	0
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	0	0
		SWASTA	0	0
		WIRAUSAHA	0	0
		P. UKKP	30	100%
4	JENIS LAYANAN	PELATIHAN TINGKAT DASAR	30	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**
NRR per unsur	3,600	3,367	3,533	3,600	3,633	3,533	3,600	3,633	4,000
NRR tertimbang per unsur	0,400	0,374	0,392	0,400	0,403	0,392	0,400	0,403	0,444
IKM Unit Layanan	**90,19 (SANGAT BAIK)**								

Keterangan:

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

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (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 U9 (sarana pra sarana) yaitu 0,444.
3. Nilai rata-rata terendah ada pada unsur U2 (prosedur) yaitu 0,374

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui form kuisoner yang telah disediakan, diperoleh 2 (dua) saran yang menjadi masukan dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Peserta pelatihan berharap BPPP Bitung sering melaksanakan pelatihan lainnya.
- Peserta pelatihan berharap mendapatkan informasi terkait cara mendaftar pelatihan dan sarana pra sarana via *online* agar tidak perlu datang secara manual ke balai.

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 bulan Januari sd. April 2024 yang telah dilaksanakan dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Kegiatan	Penanggung Jawab	Pencapaian
1	Menyampaikan saran/masukan terkait peluang mengikuti pelatihan, baik secara di BPPP Bitung dan lokasi pelatihan lainnya	Katimja Pelatihan	**100%**

2	Menyampaikan saran/masukan terkait peluang untuk mendapatkan alat atau bahan praktek sisa kegiatan pelatihan	Katimja Pelatihan	**100%**

Sedangkan rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Pelatihan Tingkat Dasar Bulan Mei sd. Juni 2024 dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Memberikan informasi terkait cara mendaftar pelatihan dan sarana pra sarana via *online* agar tidak perlu datang secara manual ke balai melalui *BPPP Bitung Mobile*	Mei 2024	Katimja Pelatihan, Tim Humas

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di BPPP Bitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,19. Meskipun demikian, masih ada beberapa hal yang harus ditindaklanjuti dan pelayanan yang ditingkatkan.
- Unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu prosedur.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana prasarana.
- Adapun hal yang harus ditingkatkan yaitu memberikan informasi terkait cara mendaftar pelatihan dan sarana pra sarana via *online* agar tidak perlu datang secara manual ke balai melalui *BPPP Bitung Mobile.*

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

	108	101	106	108	109	106	108	109	120	
	3,600	3,367	3,533	3,600	3,633	3,533	3,600	3,633	4,000	
	0,400	0,374	0,392	0,400	0,403	0,392	0,400	0,403	0,444	3,608
IKM Unit pelayanan									90,188	

Keterangan :		**No.**	**UNSUR PELAYANAN**	**NILAI RATA-RATA**
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan	0,400
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur	0,374
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Jangka Waktu	0,392
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Tarif	0,400
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk	0,403
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi	0,392
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku	0,400
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Pengaduan	0,403
per unsur		U9	Sarana dan Prasarana	0,444

IKM UNIT PELAYANAN :	**90,19**
Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64, 99

3. Dokumentasi