



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN IV
OKTOBER - DESEMBER TAHUN 2025



MUDAH
CEPAT
EFISIEN

BALAI PELATIHAN DAN
PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN IV
OKTOBER - DESEMBER TAHUN 2025

BALAI PELATIHAN DAN
PENYULUHAN PERIKANAN
BANYUWANGI

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat 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 2025**. 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 20 tahun 2025 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 2026

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	6
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA.....	8
3.1. Jumlah dan Kelompok Responden.....	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan).....	9
BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan.....	11
4.3. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur.....	11
4.4. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian.....	12
4.5. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya.....	13
4.6. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk	13
4.7. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon	14
4.8. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	14
4.9. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana.....	15
4.10. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan	15
4.11. Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.12. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	16

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT PERIODE SEBELUMNYA	18
5.1. Ringkasan Nilai SKM Periode Triwulan II Tahun 2025	18
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan III tahun 2025	18
5.3. Realisasi Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan III Tahun 2025	19
BAB VI. KESIMPULAN	38
6.1. Kesimpulan	38
6.2. Saran	38

DAFTAR TABEL, GAMBAR, GRAFIK

Tabel 1. Jumlah responen berdasarkan jenis kelamin	8
Tabel 2. Jumlah responen berdasarkan kelompok usia	8
Tabel 3. Jumlah responen berdasarkan tingkat pendidikan	8
Tabel 4. Jumlah responen berdasarkan pekerjaan / profesi.....	9
Tabel 5. Nilai Persepsi SKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan IV Tahun 2025.....	10
Tabel 7. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan	11
Tabel 8. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur.....	12
Tabel 9. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian.....	12
Tabel 10. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya.....	13
Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk	13
Tabel 13. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas	14
Tabel 14. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana.....	15
Tabel 15. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan.....	15
Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan III Tahun 2025	18
Tabel 18. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan III Tahun 2025	19
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Empat Periode Terakhir.....	17
Grafik 2. Perbandingan Nilai SKM Empat Periode Terakhir	17

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 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 Kepuasaan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasaan 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 di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasaan 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 Kepuasaan 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 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>.

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.

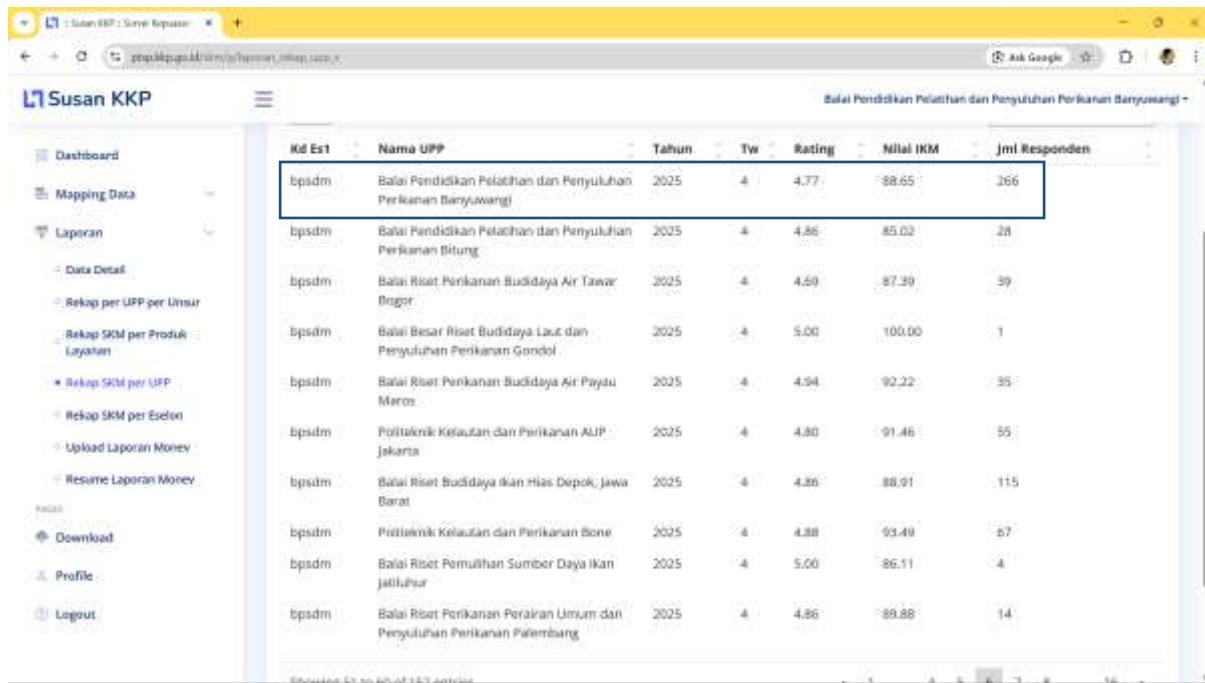
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada periode **Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2025**.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Pada periode **Triwulan IV tahun 2025** jumlah pengguna layanan pelatihan di BPPP Banyuwangi (populasi) sebanyak 390 (tiga ratus sembilan puluh orang) orang. Jumlah responden yang memberikan penilaian melalui laman SiSusan KKP sebanyak 266 (dua ratus enam puluh enam) orang.

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



Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi						
Id Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	jml Responden
bpsdm	Balai Pendidikan Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	2025	4	4.77	88.65	266
bpsdm	Balai Riset Perikanan Budidaya Air Tawar Bitung	2025	4	4.86	85.02	28
bpsdm	Balai Riset Perikanan Budidaya Air Tawar Bogor	2025	4	4.69	87.39	39
bpsdm	Balai Besar Riset Budidaya Laut dan Penyuluhan Perikanan Gondol Layangan	2025	4	5.00	100.00	1
bpsdm	Balai Riset Perikanan Budidaya Air Payau Meru	2025	4	4.94	92.22	35
bpsdm	Politeknik Kelautan dan Perikanan ALIP Jakarta	2025	4	4.80	91.46	55
bpsdm	Balai Riset Budidaya Ikan Hias Depok, Jawa Barat	2025	4	4.86	88.91	115
bpsdm	Politeknik Kelautan dan Perikanan Bone	2025	4	4.88	93.49	67
bpsdm	Balai Riset Pemulih Sumber Daya Ikan Jatiluhur	2025	4	5.00	86.11	4
bpsdm	Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan Palimbang	2025	4	4.86	89.88	14

Namun setelah dilakukan validasi menghilangkan data input ganda, diperoleh data bersih sebanyak 259 (dua ratus lima puluh sembilan) responden. Sesuai dengan lampiran II Permen PANRB No. 14 tahun 2017, berdasarkan metode **Morgan dan Krejcie** jumlah sampel responden yang dibutuhkan minimal 155 (seratus lima puluh lima) orang sampel. Maka jumlah responden yang memberikan masukan penilaian memenuhi syarat minimum jumlah responden.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1. Jumlah dan Kelompok 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 2025** melalui laman SUSAN KKP, responden yang memberikan penilaian sebanyak 259 (dua ratus lima puluh sembilan) orang dengan distribusi berdasarkan kelompok sebagai berikut:

a. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Jumlah responen berdasarkan jenis kelamin
Triwulan IV tahun 2025

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	181
Perempuan	78
Total	259

Sumber: hasil tabulasi

b. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia

Tabel 2. Jumlah responen berdasarkan kelompok usia
Triwulan IV tahun 2025

Kelompok Usia	Jumlah
<25	28
>60	2
25-45	179
46-60	50
Total	259

Sumber: hasil tabulasi

c. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 3. Jumlah responen berdasarkan tingkat pendidikan
Triwulan IV tahun 2025

Tingkat Pendidikan	Jumlah
D3	26
S1	162
S2	9
SD	5
SMA	54
SMP	3
Total	259

Sumber: hasil tabulasi

d. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan / profesi
Triwulan IV tahun 2025

Jenis Pekerjaan	Jumlah
Pelajar	20
PNS	160
Swasta	44
Wirausaha	35
Grand Total	259

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:

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

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:

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

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 kondisi yang ada pada periode **Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2025**, nilai masing-masing unsur adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan IV Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,61	0,40	90,15	SB
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,59	0,40	89,77	SB
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,58	0,40	89,58	SB
4	U4 - kesesuaian Biaya	3,44	0,38	85,91	B
5	U5 - Kesesuaian Produk	3,51	0,39	87,74	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,55	0,39	88,80	SB
7	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	3,61	0,40	90,35	SB
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,51	0,39	87,84	B
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	3,54	0,39	88,42	SB
Nilai Indeks (NI)		3,55			
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)		88,72			SANGAT BAIK

Sumber: hasil analisa

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat **Periode Triwulan IV Tahun 2025** sebagaimana tabel diatas menunjukkan:

- 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 U4, U5, dan U8
 - Dua unsur layanan memperoleh nilai pada rentang 88,31 - 100,00 dengan mutu layanan A (SANGAT BAIK), yaitu U1, U2, U3, U6, U7 dan U9

Gabungan keseluruhan unsur mendapatkan nilai 88,72 yang berada pada rentang 88,31 - 100 dengan mutu layanan A (SANGAT 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. Berdasarkan hasil penilaian periode **Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2025** yang diberikan responden sebagaimana tabel 6, maka perlu dilakukan analisa permasalahan setiap unsur layanan.

4.2. Penilaian Unsur 1 – Persyaratan Layanan

Unsur – 1 yaitu Persyaratan Layanan mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-1 Persyaratan Layanan
Triwulan IV tahun 2025

Persyaratan Layanan	Variabel Layanan U1	%
SANGAT SESUAI	159	61,4%
SESUAI	100	38,6%
Grand Total	259	100,0%

Sumber: hasil analisa

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 61,4% responden memberikan penilaian sangat sesuai, dan 38,6% 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 90,15 (Sangat Baik).** Nilai ini naik 0,78 poin dibandingkan nilai periode lalu.

4.3. Penilaian Unsur – 2 Kemudahan Prosedur

Unsur – 2 yaitu Kemudahan Prosedur mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-2 Kemudahan Prosedur
Triwulan IV tahun 2025

Kemudahan Prosedur	Variabel Layanan U2	%
SANGAT SESUAI	153	59,1%
SESUAI	106	40,9%
Grand Total	259	100,0%

Sumber: hasil analisa

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 59,1% responden memberikan penilaian sangat sesuai, dan 40,9% memberikan penilaian 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 89,77 (Sangat Baik).** Nilai ini naik 1,26 poin dibandingkan nilai periode lalu.

4.4. Penilaian Unsur – 3 Waktu Penyelesaian

Unsur – 3 yaitu Waktu Penyelesaian mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian
Triwulan IV tahun 2025

Waktu Penyelesaian	Variabel Layanan U3	%
SANGAT SESUAI	151	58,3%
SESUAI	108	41,7%
Grand Total	259	100,0%

Sumber: hasil analisa

Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur waktu penyelesaian menunjukkan 58,3% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 41,7% responden memberikan penilaian sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan waktu penyelesaian sudah mendapatkan persepsi penilaian yang bagus dari responden. Berdasarkan penilaian tersebut **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-3 Waktu Penyelesaian adalah 89,58 (Sangat Baik).** Nilai ini naik 2,38 poin dibandingkan nilai periode lalu.

4.5. Penilaian Unsur – 4 Kesesuaian Biaya

Unsur – 4 yaitu Kesesuaian Biaya mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya
Triwulan IV tahun 2025

Kesesuaian Biaya	Variabel Layanan U4	%
SANGAT SESUAI	125	48,26%
SESUAI	134	51,74%
Grand Total	259	100,00%

Sumber: hasil analisa

Pada tabel diatas dapat kita lihat persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur kesesuaian biaya menunjukkan 48,26% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 51,74% responden memberikan penilaian sesuai. Hal memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menilai biaya yang harus dibayar sepadan dengan manfaat layanan yang diterima. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-4 Kesesuaian Biaya adalah 85,91 (Baik)**, walaupun turun 1,10 poin dibandingkan nilai periode lalu.

4.6. Penilaian Unsur – 5 Kesesuaian Produk

Unsur – 5 yaitu Kesesuaian Produk mendapatkan persepsi penilaian sebagaimana dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-5 Kesesuaian Produk
Triwulan IV tahun 2025

Kesesuaian Produk	Variabel Layanan U5	%
SANGAT SESUAI	134	51,74%
SESUAI	124	47,88%
KURANG SESUAI	1	0,39%
Grand Total	259	100,00%

Sumber: hasil analisa

Pada tabel diatas diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kesesuaian produk menunjukkan 51,74% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 47,88% memberikan penilaian sesuai dan 0,39% memberikan penilaian kurang 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 87,74 (Baik)**. Nilai ini naik 0,09 poin dibandingkan nilai periode lalu.

4.7. Penilaian Unsur – 6 Kecepatan Respon

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

Tabel 12. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-6 Kecepatan Respon
Triwulan IV tahun 2025

Kecepatan Respon	Variabel Layanan U6	%
SANGAT SESUAI	146	56,4%
SESUAI	113	43,6%
Grand Total	259	100,0%

Sumber: hasil analisa

Pada tabel diatas diketahui persepsi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kecepatan respon layanan menunjukkan 56,4% responden memberikan penilaian sangat sesuai dan 43,6% memberikan penilaian 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 88,80 (Sangat Baik)**. Nilai ini naik 1,32 poin dibandingkan nilai periode lalu.

4.8. Penilaian Unsur – 7 Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas

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

Tabel 13. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas
Triwulan IV tahun 2025

Kemudahan Fitur / Kemampuan Petuga	Variabel Layanan U7	%
SANGAT SESUAI	160	61,8%
SESUAI	99	38,2%
Grand Total	259	100,0%

Sumber: hasil analisa

Dalam unsur ini sebanyak 61,8% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 38,2% memberikan penilaian sesuai. Hal memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden puas dengan kecekatan petugas layanan. **Nilai SKM yang diperoleh untuk U-7 Kemudahan Fitur/Kemampuan Petugas adalah 90,35 (Sangat Baik)**. Nilai ini naik 2,08 poin dibanding nilai periode lalu.

4.9. Penilaian Unsur – 8 Kualitas Isi / Sarana

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

Tabel 14. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana
Triwulan IV tahun 2025

Kualitas Isi / Sarana	Variabel Layanan U8	%
SANGAT SESUAI	135	52,1%
SESUAI	124	47,9%
Grand Total	259	100,0%

Sumber: hasil analisa

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 52,1% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 47,9% responden memberikan persepsi penilaian sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana pelatihan di BPPP Banyuwangi dinilai layak dan memadai. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-8 Kualitas Isi/Sarana adalah 87,84 (Baik)**. Nilai ini naik 0,45 poin dibanding nilai periode lalu.

4.10. Penilaian Unsur – 9 Layanan Konsultasi/Pengaduan

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

Tabel 15. Persepsi Penilaian Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan
Triwulan IV tahun 2025

Layanan Konsultasi/Pengaduan	Variabel Layanan U9	%
SANGAT SESUAI	144	55,6%
SESUAI	115	44,4%
Grand Total	259	100,0%

Sumber: hasil analisa

Dalam unsur pelayanan ini sebanyak 55,6% responden memberikan penilaian sangat sesuai, 44,4% responden memberikan persepsi penilaian sesuai. **Nilai SKM yang diperoleh untuk Unsur Layanan U-9 Layanan Konsultasi/Pengaduan adalah 88,42 (Sangat Baik)**, walalupun nilai ini turun 11,58 poin dibanding nilai periode lalu.

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 2025

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2026				Pelaksana
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	U – 1 s.d U9	Sosialisasi / publikasi prosedur layanan, standar pelayanan 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

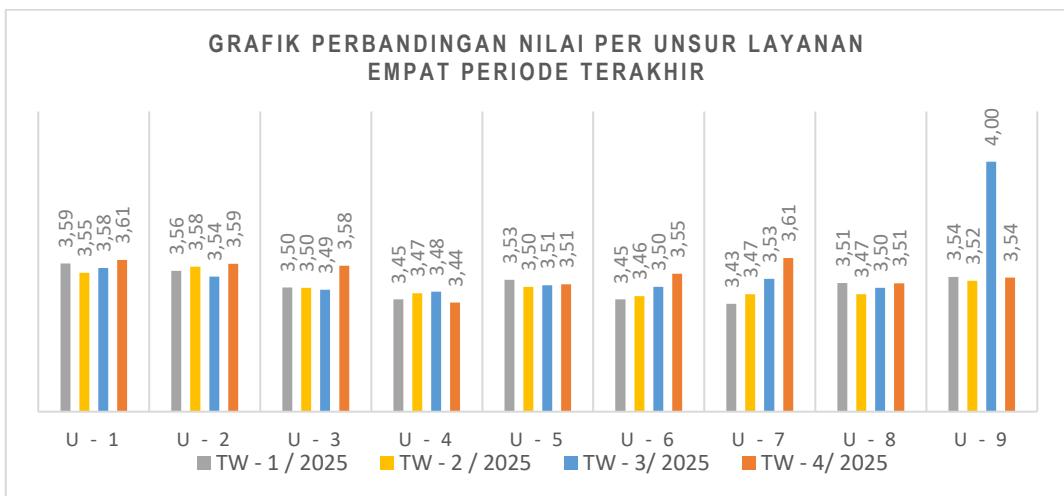
4.12. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan grafik perbandingan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat periode Triwulan III tahun 2025 dan Triwulan IV tahun 2025 pada masing-masing unsur layanan, diperoleh gambaran sebagai berikut:

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

- h. Kualitas isi/sarana U-8 mengalami **kenaikan** nilai 0,02 poin
- i. Penanganan pengaduan U-9 mengalami **penurunan** nilai 0,46 poin

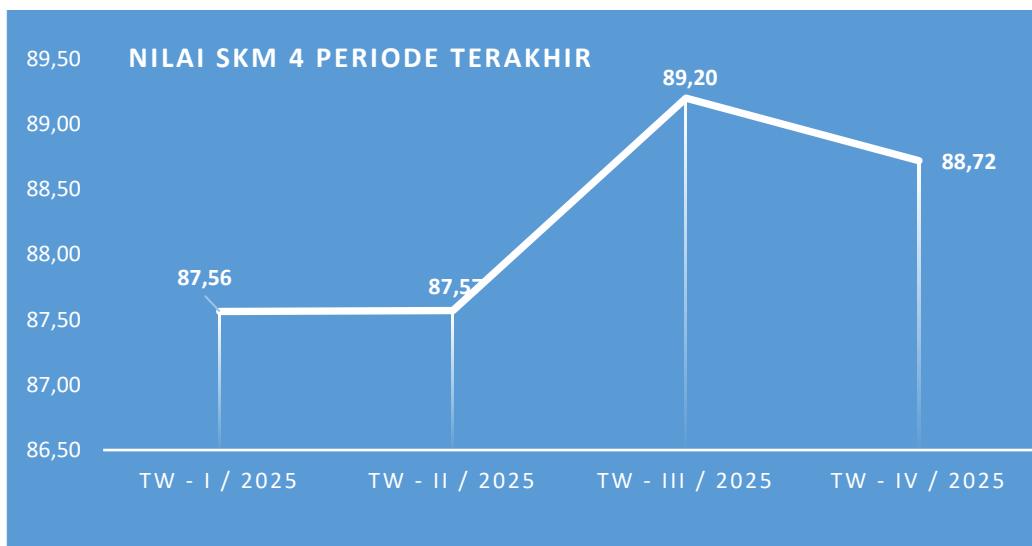
Grafik 1. Perbandingan Nilai IKM Per Unsur Periode Empat Periode Terakhir



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 2025

Pada periode **Triwulan III (Juli - September) tahun 2025** nilai SKM yang diperoleh BPPP Banyuwangi sebagai berikut:

Tabel 17. Nilai SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Kinerja
1	U1 - Persyaratan Pelayanan	3,58	0,40	89,38	SB
2	U2 - Kemudahan Prosedur	3,54	0,39	88,51	SB
3	U3 - Waktu Penyelesaian	3,49	0,39	87,19	B
4	U4 - keseuaian Biaya	3,48	0,39	87,01	B
5	U5 - Keseuaian Produk	3,51	0,39	87,65	B
6	U6 - Kecepatan Respon	3,50	0,39	87,48	B
7	U7 - Kemudahan Fitur / Kemampuan Petugas	3,53	0,39	88,27	B
8	U8 - Kualitas Isi / Sarana	3,50	0,39	87,39	B
9	U9 - Layanan Konsultasi/Pengaduan	4,00	0,44	100,00	SB
Nilai Indeks (NI)			3,57		
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			89,20		SANGAT BAIK

5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan III tahun 2025

Rencana tindak lanjut periode **Triwulan III (Juli – September) tahun 2025** adalah sebagai berikut:

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 pelayanan dan maklumat pelayanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	-	-	#	#	Tim Dukungan Manajerial, Tim Pelatihan, Humas

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	2025				Pelaksana
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
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

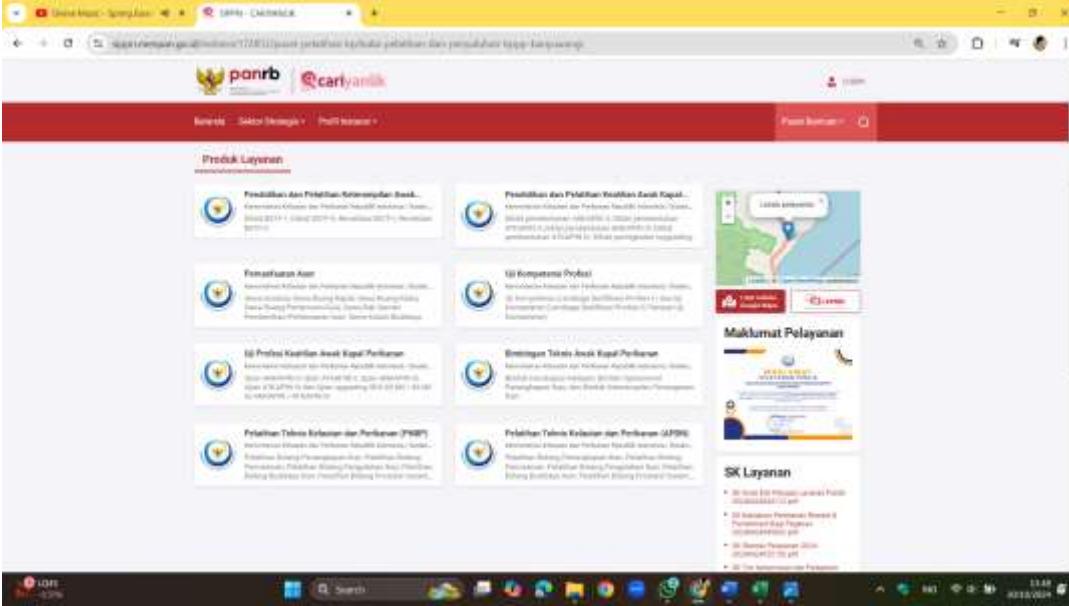
5.3. Realisasi Tindak Lanjut atas SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

Berdasarkan penjelasan sebagaimana poin 5.2. maka realisasi tindak lanjut atas SKM Triwulan III tahun 2025 dilaksanakan kegiatan :

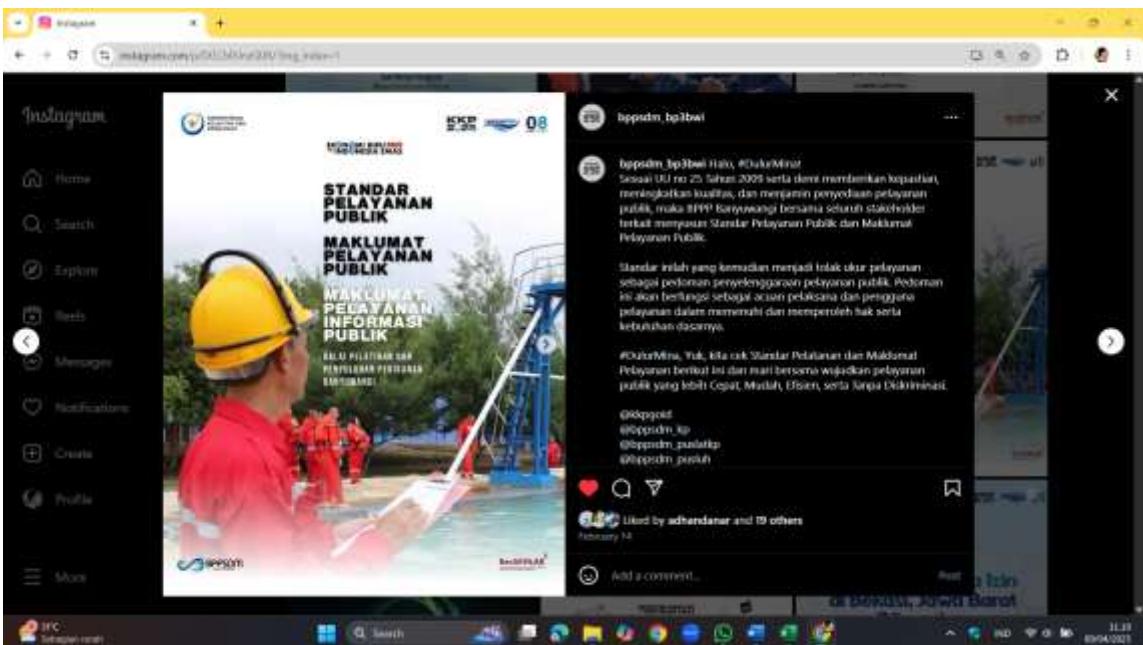
1. perawatan/pemeliharaan rutin lingkungan BPPP Banyuwangi
2. publikasi pelayanan melalui media daring
3. Peningkatan kompetensi petugas layanan/pegawai

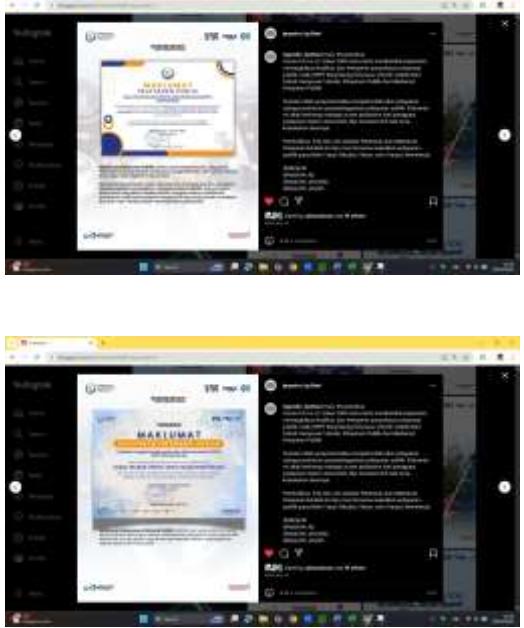
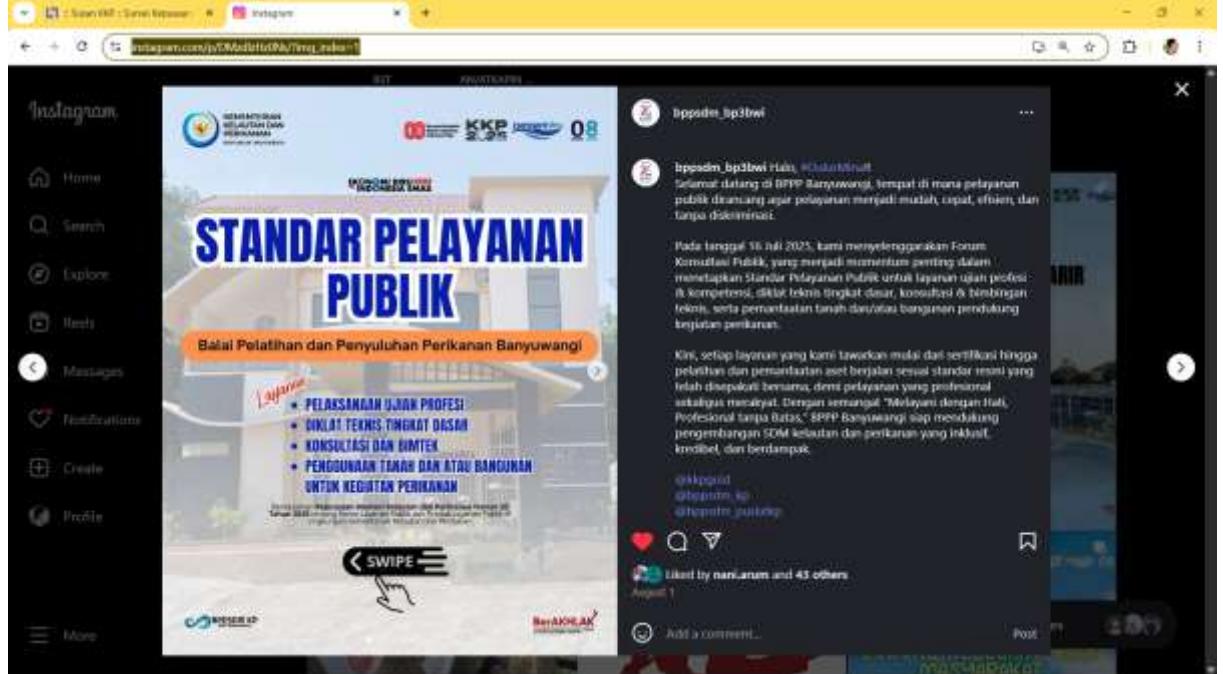
Tabel 18. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

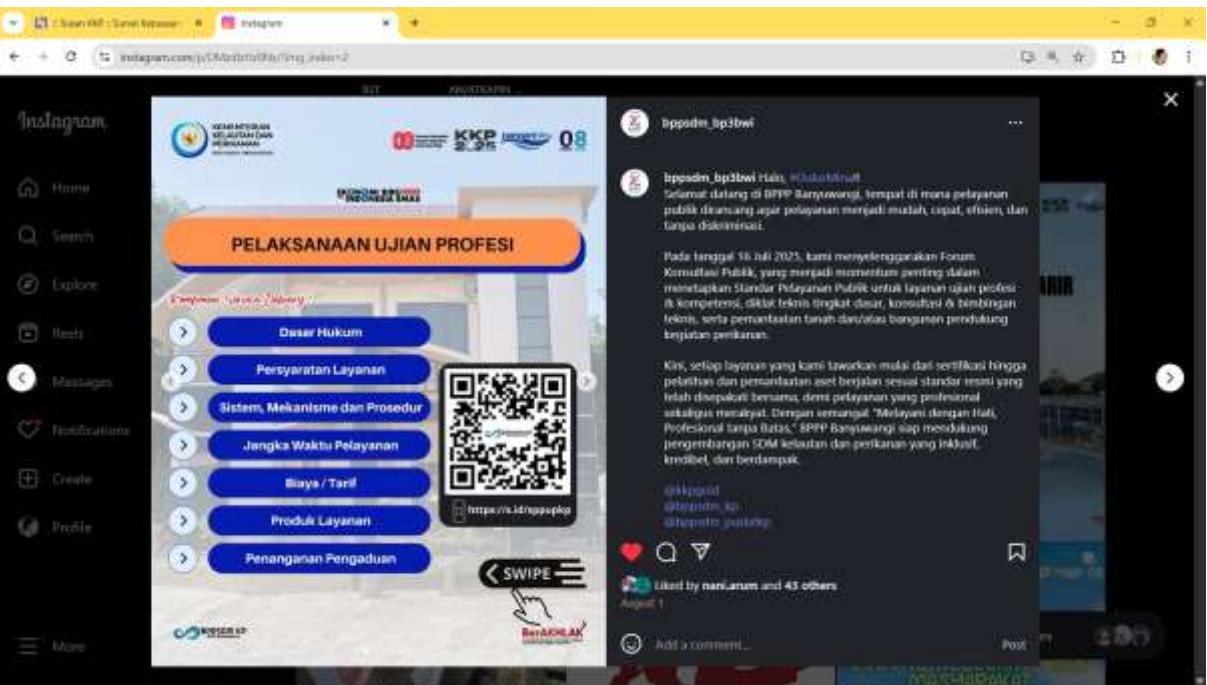
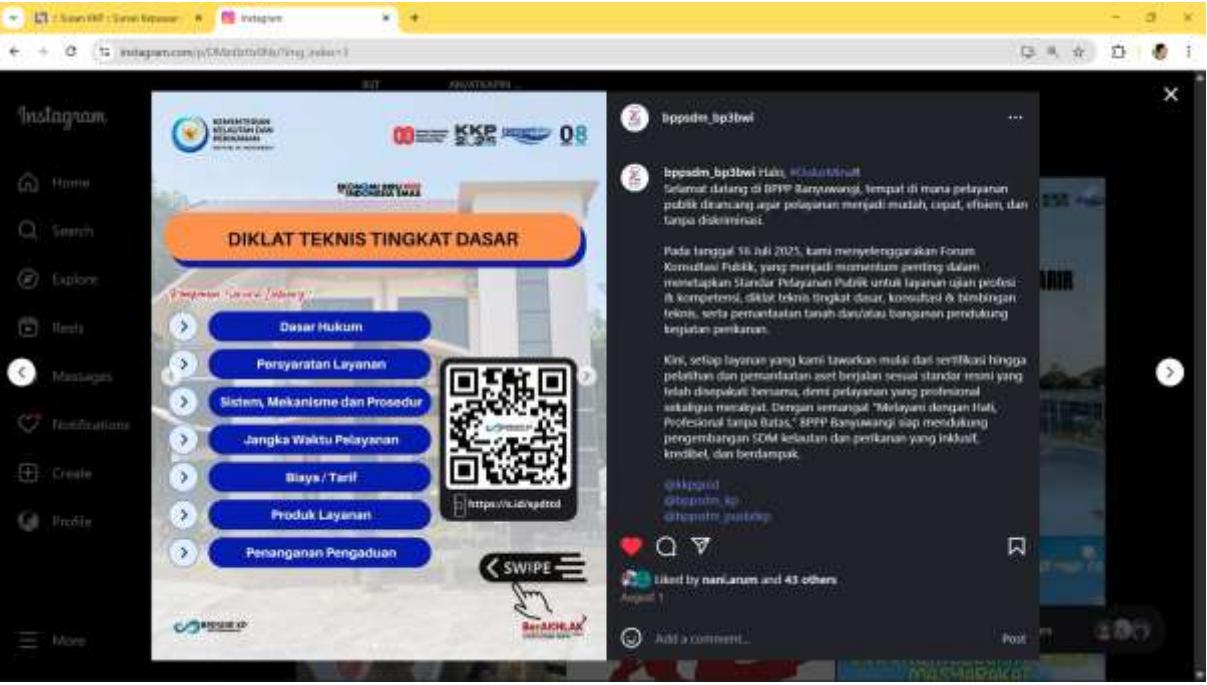
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
1.	Sosialisasi / publikasi prosedur layanan kepada calon pengguna layanan secara daring/luring	Publikasi Standar Pelayanan melalui situs SIPPN Kemenpan RB	https://sippn.menpan.go.id/images/article/tem/SK%20Standar%20Pelayanan%202024-20240424052150.pdf	

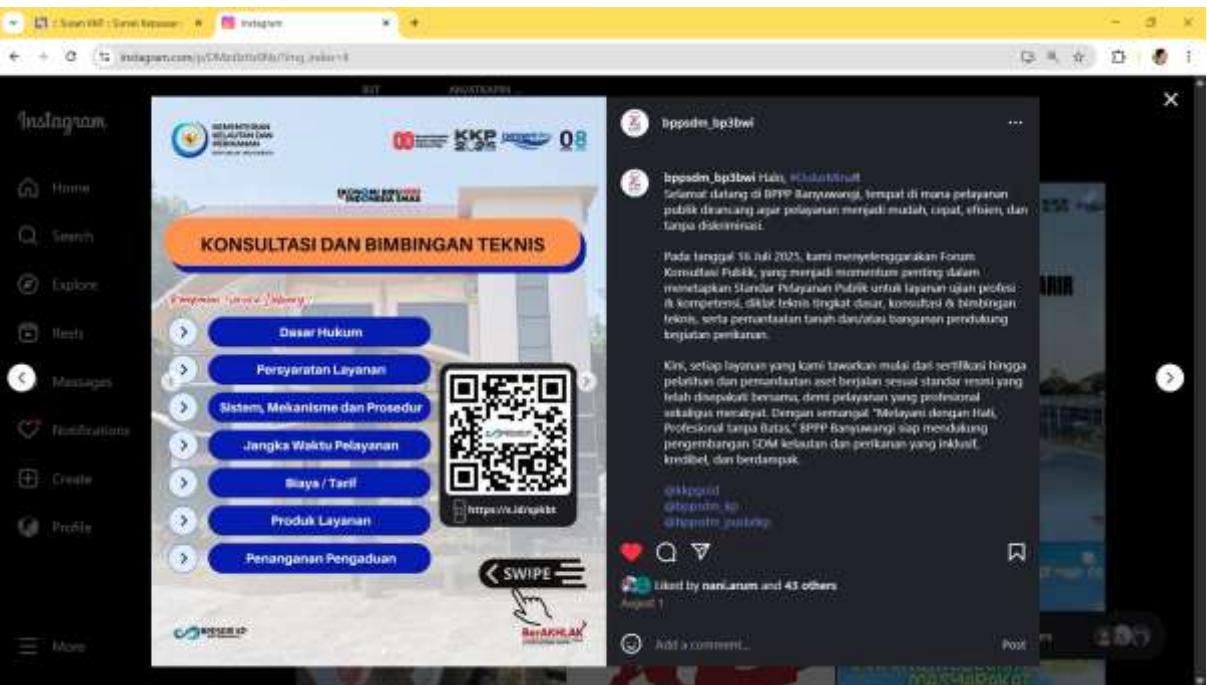
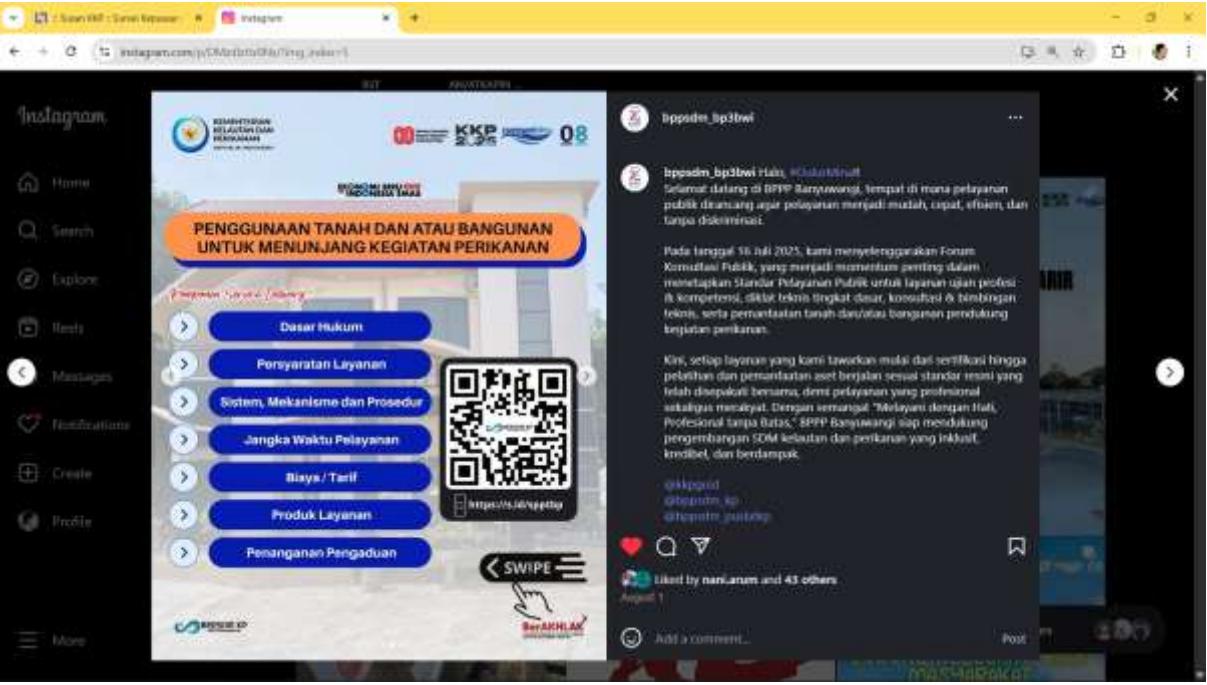
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
				
				
				

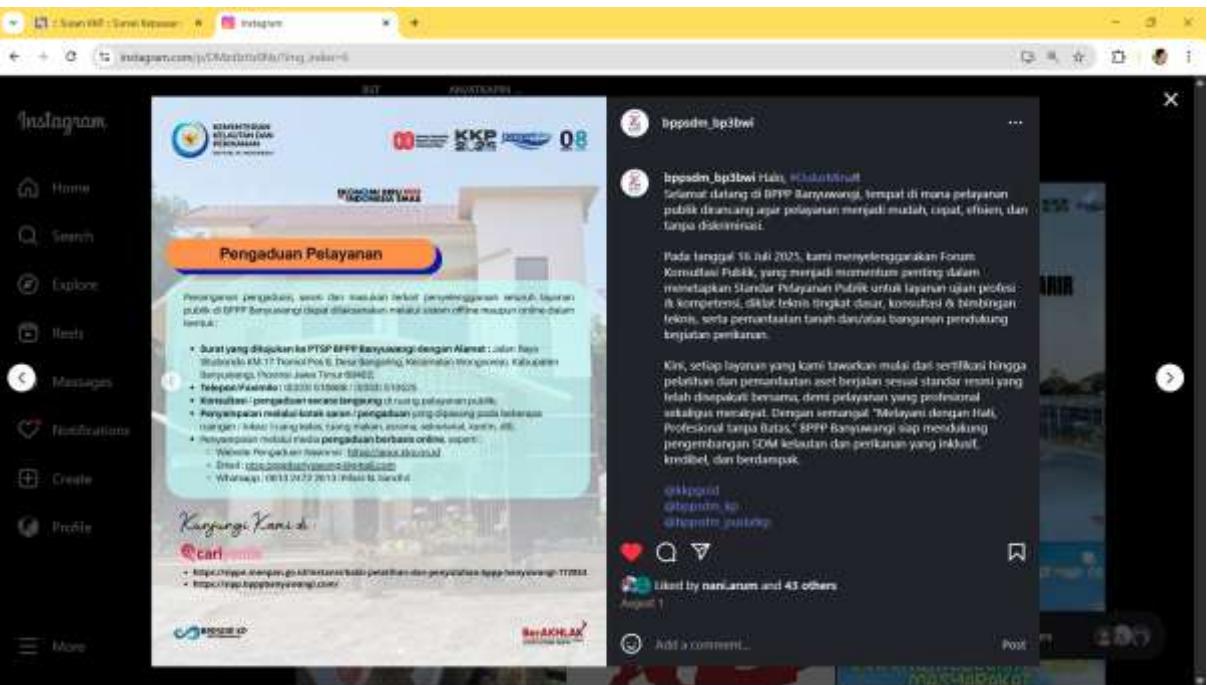
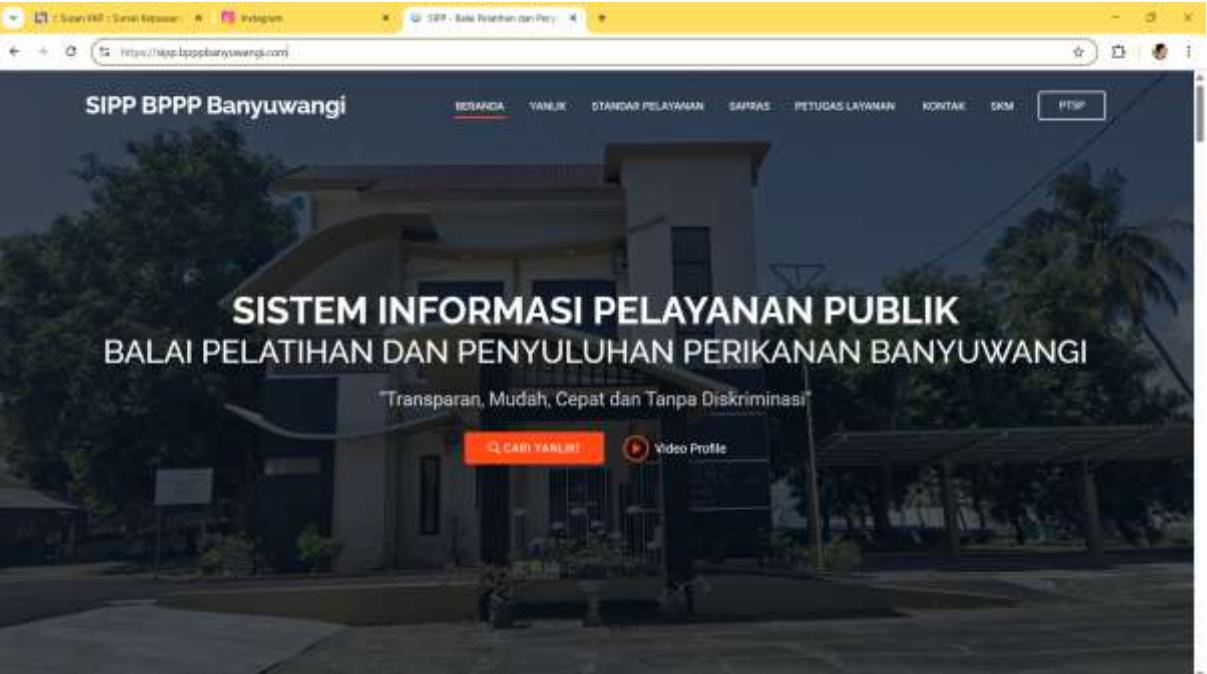
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
			    	

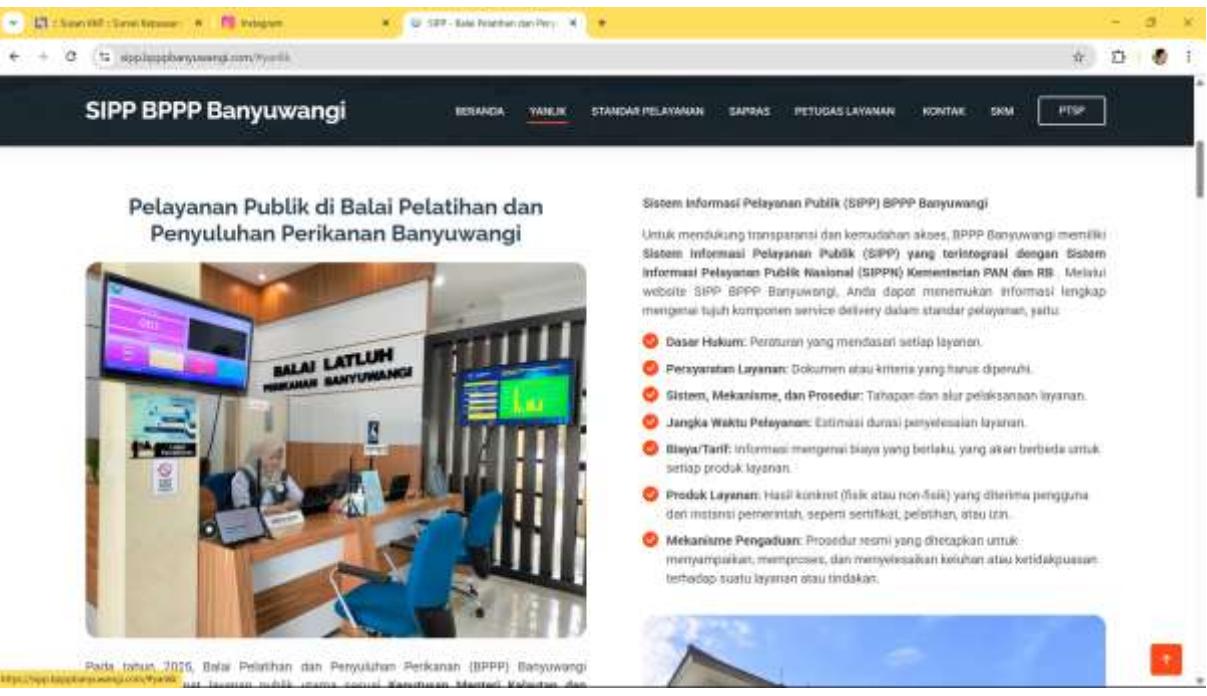
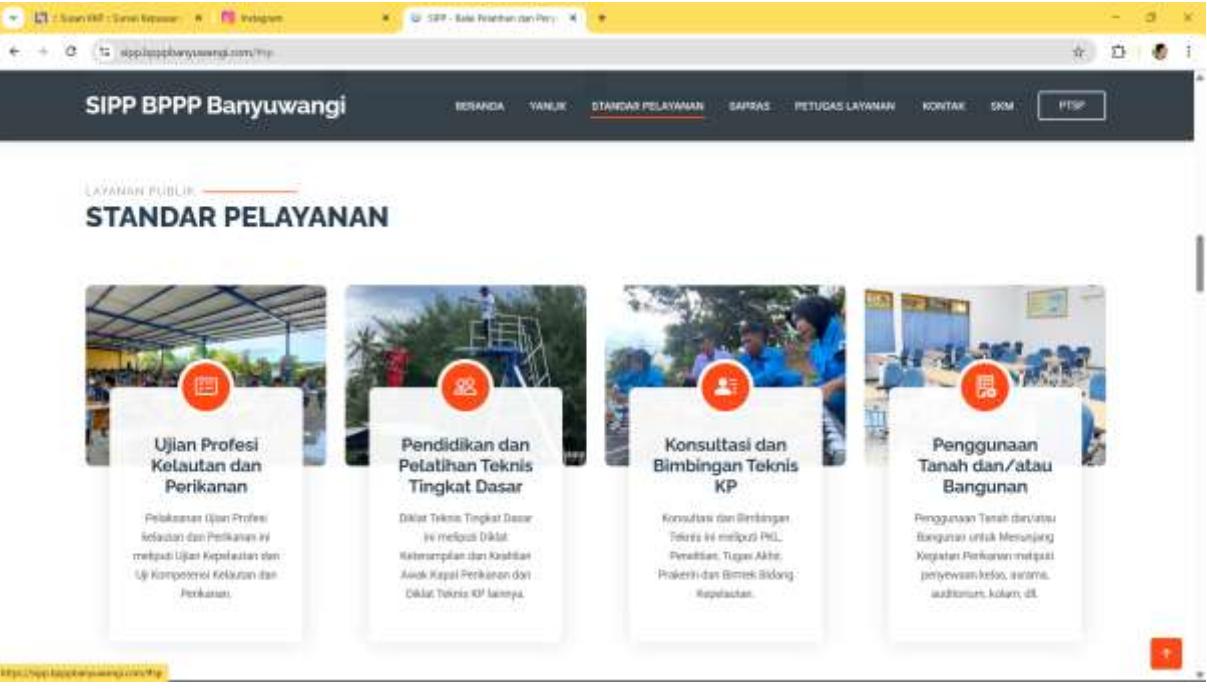
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
			 	
		Publikasi melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/DGCb0UnzQ0R/?img_index=1	
				
				

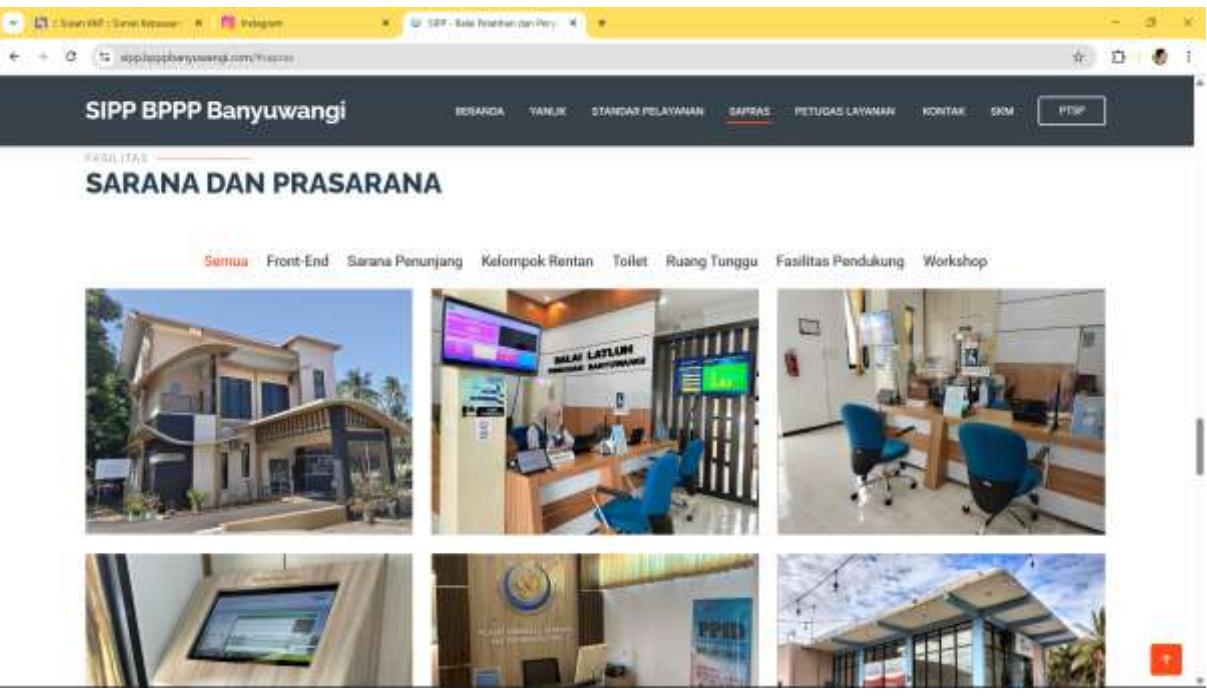
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
				
	Publikasi Standar Pelayanan sesuai Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan		<p>https://www.instagram.com/p/DMzdlzHz0Ns/?img_index=1</p>	
				

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
				
				

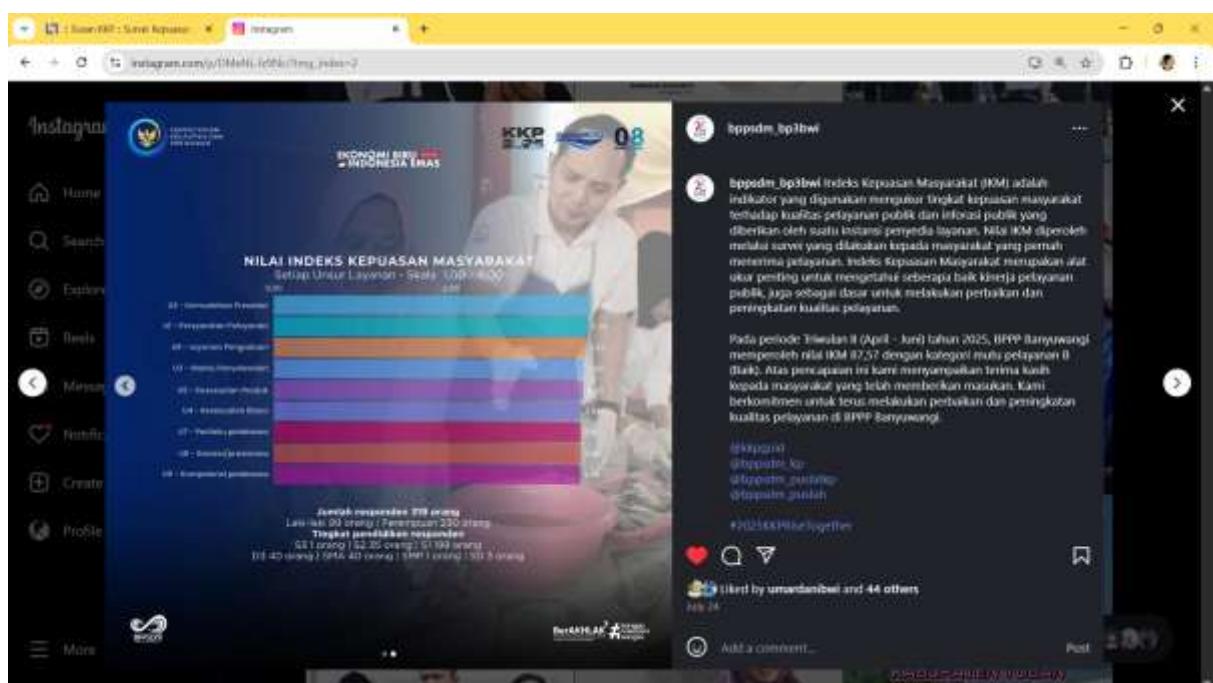
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
				
				

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
				
		Publikasi melalui website https://sipp.bpppbanyuwangi.com/		
				

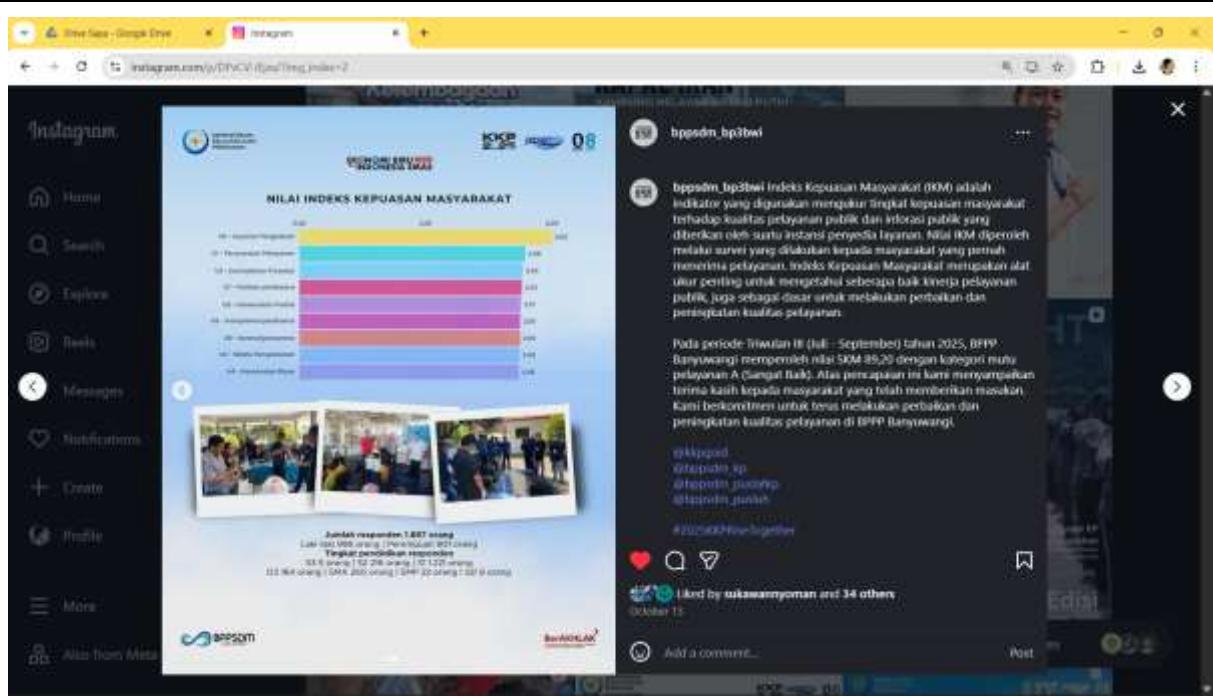
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
			<p>Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) BPPP Banyuwangi</p> <p>Untuk mendukung transparansi dan kemudahan akses, BPPP Banyuwangi memiliki Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) Kementerian PAN dan RB. Melalui website SIPP BPPP Banyuwangi, Anda dapat memperoleh informasi lengkap mengenai tujuh komponen service delivery dalam standar pelayanan, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dasar Hukum: Peraturan yang mendasari setiap layanan. ● Pernyataan Layanan: Dokumen atau kriteria yang harus dipenuhi. ● Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tahapan dan alur pelaksanaan layanan. ● Jangka Waktu Pelayanan: Estimasi dalam penyelesaian layanan. ● Biaya/Tarif: Informasi mengenai biaya yang berlaku, yang akan berbeda untuk setiap produk layanan. ● Pendak Layanan: Hasil konkret (fisik atau non-fisik) yang diterima pengguna dari instansi pemerintah, seperti sertifikat, pelaporan, atau izin. ● Mekanisme Pengaduan: Prosedur resmi yang diterapkan untuk menyampaikan, memproses, dan menyelesaikan keluhan atau ketidakpuasan terhadap suatu layanan atau tindakan. 	
			<p>LAYANAN PUBLIK:</p> <p>STANDAR PELAYANAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Ujian Profesi Kelautan dan Perikanan Pelaksanaan Ujian Profesi Kelautan dan Perikanan ini melalui Ujian Kepelautan dan Uji Kompetensi Kelautan dan Perikanan. Pendidikan dan Pelatihan Teknis Tingkat Dasar Diklat Teknis Tingkat Dasar ini meliputi Diklat Keterampilan dan Kreatifitas Akademik Perikanan dan Diklat Teknik KP Iaanya. Konsultasi dan Bimbingan Teknis KP Konsultasi dan Bimbingan Teknis ini meliputi PKL, Penelitian, Tugas Akhir, Projek dan Bimtek Bidang Kepelautan. Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan untuk Memajang Kegiatan Perikanan meliputi penyewaan lahan, armada, alat-alat, kabin, dkk. 	

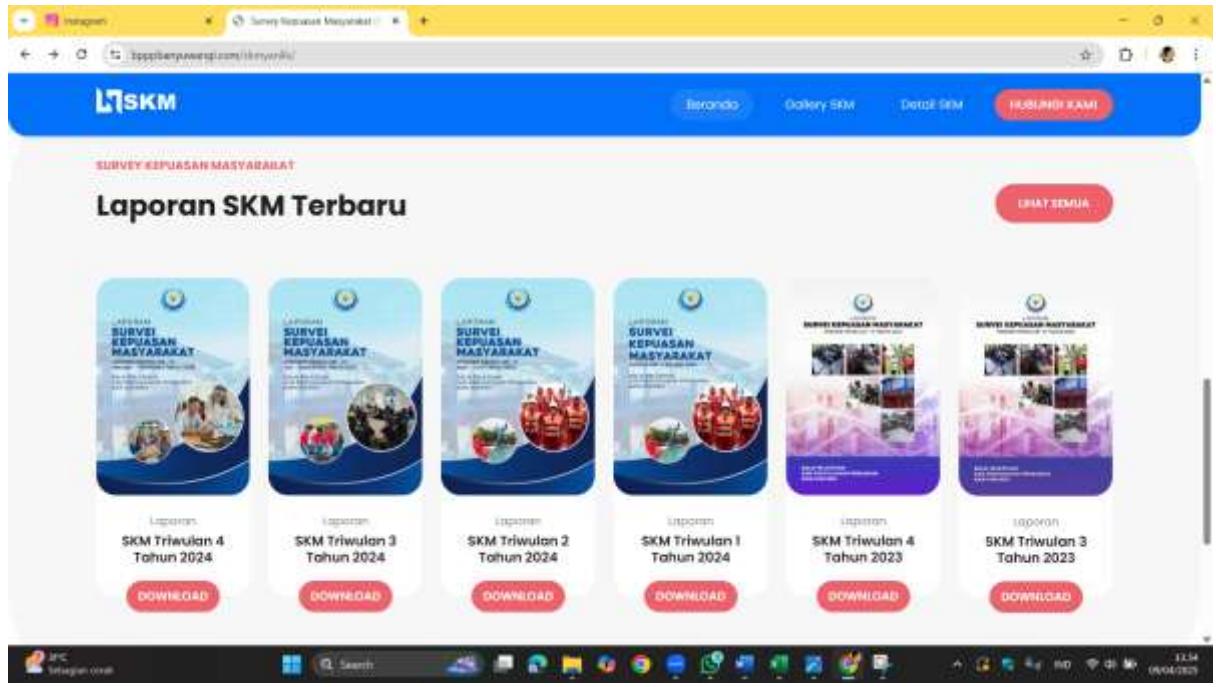
No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		 <p>The screenshot displays the homepage of the SIPP BPPP Banyuwangi website. The header includes the logo 'SIPP BPPP Banyuwangi' and navigation links for BERANDA, YANJUK, STANDAR PELAYANAN, SARAS, PETUGAS LAYANAN, KONTAK, SKM, and PTSP. Below the header, a section titled 'FASILITAS' is shown with the heading 'SARANA DAN PRASARANA'. Underneath, there is a list of facility types: Semua, Front-End, Sarana Penunjang, Kelompok Rentan, Toilet, Ruang Tunggu, Fasilitas Pendukung, and Workshop. Six images are displayed in a grid: 1. Exterior view of a modern building. 2. Reception area with staff at a desk. 3. A room with blue office chairs and a desk. 4. A close-up of a digital display screen. 5. A wall with a circular emblem and a blue banner. 6. An exterior view of a building with a blue roof.</p>		

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
		Publikasi hasil SKM Periode TW – II tahun 2025 melalui media sosial	https://www.instagram.com/p/DMeNL-lz9Nc/?img_index=1	



https://www.instagram.com/p/DPvCV-iEjza/?img_index=1



No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
PUBLIKASI LAPORAN SKM				
https://bpppbanyuwangi.com/skmyanlik/				
				
				

No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan																					
U - 7 Kualitas Isi/Sarana																									
Peningkatan kompetensi petugas layanan publik/pegawai melalui bimtek/sosialisasi/pelatihan																									
			 SURAT TANDA TAMAT PELATIHAN Nomor : B.94/BDA/RSDM.510/I/2025 <p>Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, serta ketentuan pelaksanaannya menyatakan bahwa :</p> <table> <tbody> <tr> <td>Nama</td> <td>:</td> <td>Mochamad Rifani Noer Sandhi</td> </tr> <tr> <td>NIP</td> <td>:</td> <td>197112192005021001</td> </tr> <tr> <td>Tempat Lahir</td> <td>:</td> <td>Banyuwangi</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Lahir</td> <td>:</td> <td>19 Desember 1971</td> </tr> <tr> <td>Pangkat/ Gol. Ruang</td> <td>:</td> <td>3a</td> </tr> <tr> <td>Jabatan</td> <td>:</td> <td>Pengadministrasi Pelatihan</td> </tr> <tr> <td>Instansi</td> <td>:</td> <td>Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi</td> </tr> </tbody> </table> <p>Telah mengikuti pengembangan kompetensi melalui pelatihan :</p> <p>Full E-Learning Pelatihan Pelayanan Publik</p> <p>oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Kementerian Kelautan dan Perikanan metode full e-learning meliputi 6 (enam) jam pelajaran (JP).</p> <p style="text-align: right;">25 Maret 2024</p> <p style="text-align: right;">  Kepala Balai Pelatihan Kelautan dan Perikanan Lilly Andriya Pregiwati </p>	Nama	:	Mochamad Rifani Noer Sandhi	NIP	:	197112192005021001	Tempat Lahir	:	Banyuwangi	Tanggal Lahir	:	19 Desember 1971	Pangkat/ Gol. Ruang	:	3a	Jabatan	:	Pengadministrasi Pelatihan	Instansi	:	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	
Nama	:	Mochamad Rifani Noer Sandhi																							
NIP	:	197112192005021001																							
Tempat Lahir	:	Banyuwangi																							
Tanggal Lahir	:	19 Desember 1971																							
Pangkat/ Gol. Ruang	:	3a																							
Jabatan	:	Pengadministrasi Pelatihan																							
Instansi	:	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi																							
			 SURAT TANDA TAMAT PELATIHAN Nomor : B.109/BDA/RSDM.510/I/2025 <p>Pusat Pelatihan Kelautan dan Perikanan berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, serta ketentuan pelaksanaannya menyatakan bahwa :</p> <table> <tbody> <tr> <td>Nama</td> <td>:</td> <td>Mochamad Rifani Noer Sandhi</td> </tr> <tr> <td>NIP</td> <td>:</td> <td>197112192005021001</td> </tr> <tr> <td>Tempat Lahir</td> <td>:</td> <td>Banyuwangi</td> </tr> <tr> <td>Tanggal Lahir</td> <td>:</td> <td>19 Desember 1971</td> </tr> <tr> <td>Pangkat/ Gol. Ruang</td> <td>:</td> <td>3a</td> </tr> <tr> <td>Jabatan</td> <td>:</td> <td>Pengadministrasi Pelatihan</td> </tr> <tr> <td>Instansi</td> <td>:</td> <td>Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi</td> </tr> </tbody> </table> <p>Telah mengikuti pengembangan kompetensi melalui pelatihan :</p> <p>Pelatihan Pengantar Empati untuk Pelayanan Prima</p> <p>oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Kementerian Kelautan dan Perikanan Metode Full E-Learning meliputi 12 (dua belas) jam pelajaran (JP).</p> <p style="text-align: right;">14 Januari 2025</p> <p style="text-align: right;">  Kepala Balai Pelatihan Kelautan dan Perikanan Lilly Andriya Pregiwati </p>	Nama	:	Mochamad Rifani Noer Sandhi	NIP	:	197112192005021001	Tempat Lahir	:	Banyuwangi	Tanggal Lahir	:	19 Desember 1971	Pangkat/ Gol. Ruang	:	3a	Jabatan	:	Pengadministrasi Pelatihan	Instansi	:	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi	
Nama	:	Mochamad Rifani Noer Sandhi																							
NIP	:	197112192005021001																							
Tempat Lahir	:	Banyuwangi																							
Tanggal Lahir	:	19 Desember 1971																							
Pangkat/ Gol. Ruang	:	3a																							
Jabatan	:	Pengadministrasi Pelatihan																							
Instansi	:	Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Banyuwangi																							



No.	Tindak Lanjut	Deskripsi	Dokumentasi	Tantangan /Hambatan
U - 8 Kualitas Isi/Sarana				
Perawatan sarana/prasarana				
				
				
				

	Perawatan sarana/prasarana	Inspeksi berkala sarana/prasarana	
			
			
			
			
			

Sosialisasi pembinaan pelayanan publik



Sosialisasi kepada masyarakat umum



Sosialisasi kepada Kelompok Nelayan Kota Probolinggo

30 Oktober 2025



Sosialisasi kepada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur

25 November 2025



Sosialisasi kepada Taruna Poltek Kelautan dan Perikanan Jembrana

29 November 2025



Sosialisasi kepada Pelaku Usaha Penangkapan Ikan Kota Bontang

8 Desember 2025



Sosialisasi kepada Siswa SMK Muhammadiyah I Genteng

10 Desember 2025

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 2025**, diperoleh kesimpulan:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 3 (tiga) unsur layanan memperoleh penilaian mutu kinerja **Baik** dan 6 (enam) unsur layanan memperoleh penilaian **Sangat Baik**.
2. **Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 88,72** yang berada pada rentang nilai 76,61 – 88,30, menunjukkan kinerja unit pelayanan mendapatkan mutu pelayanan **“Sangat 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 melalui berbagai media secara berkesinambungan.
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.