

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Taufiq dan Hidayah-Nyalah maka Laporan Pelayanan Publik Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan Ambon dapat diselesaikan.

Laporan ini menggambarkan hasil survey pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BPPP Ambon, dimana responden yang dipilih merupakan peserta pelatihan yang telah selesai dilatih di kampus BPPP Ambon.

Untuk semua pihak yang membantu penyelesaian laporan ini kami mengucapkan terima kasih, dan harapan kami kiranya laporan ini dapat bermanfaat khususnya dalam perencanaan program dan kegiatan di BPPP Ambon dalam waktu yang akan datang.

Ambon, November 2016
Kepala

PRAATMA PRIHADI, A.PI, M.M
NIP. 19631031 198703 1 001



DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
I. Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Manfaat	2
E. Kebijakan Survey Pelayanan Publik	3
F. Pengertian Umum	3
G. Ruang Lingkup Kegiatan	5
H. Tahapan Survey Pelayanan Publik	5
II. Pelaksanaan Survey Pelayanan Publik	6
A. Populasi.....	6
B. Sampel	6
C. Metode Pengambilan Data dari Sampel	6
D. Analisis Data	6
E. Metode Penyajian Hasil.....	7
III. HASIL DAN ANALISIS	8
A. Umum	8
B. Hasil Survey	9
C. Persepsi Responden Secara Umum Terhadap Pelayanan Publik	16
IV. KESIMPULAN DAN SARAN	17
A. Kesimpulan	17
B. Saran	17



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Aspek Persepsi Publik yang diukur	5
Tabel 2. Kenaikan Gaji Berkala Bulan September 2016	08
Tabel 3. Cuti Bulan September 2016	08
Tabel 4. Kegiatan Pengembangan Diri Pegawai selama Bulan September 2016	8
Tabel 5. Pemanfaatan Sarana Balai Penghasil PNBP	9
Tabel 6. Realisasi Anggaran Bulan September 2016	10



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Surat Masuk dan Surat Keluar Bulan September 2016	07
Tabel 2. Kenaikan Gaji Berkala Bulan September 2016	08
Tabel 3. Cuti Bulan September 2016	08
Tabel 4. Kegiatan Pengembangan Diri Pegawai selama Bulan September 2016	8
Tabel 5. Pemanfaatan Sarana Balai Penghasil PNBPN	9
Tabel 6. Realisasi Anggaran Bulan September 2016	10



I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan (BPPP) Ambon adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Kementerian Kelautan dan Perikanan dibidang Pelatihan Perikanan yang bertanggung jawab langsung dibawah Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pemberdayaan Masyarakat Kelautan dan Perikanan. Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 47/MEN/2011, tanggal 30 September 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan, memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu untuk melaksanakan Pendidikan dan Pelatihan Teknis dan Manajerial di bidang usaha perikanan.

Pelaksanaan mandat ini diarahkan untuk meningkatkan SDM di wilayah kerja balai, sesuai SK KAPUSDIKLATLUH Nomor : SK.412/PDP/06/II/2001 tanggal 20 Februari 2001, BPPP Ambon memiliki 5 wilayah kerja yang meliputi : Provinsi Maluku, Maluku Utara, Sulawesi Tenggara, Papua dan Papua Barat. Dengan kondisi wilayah kerja yang strategis, mendorong BPPP Ambon untuk dapat berperan aktif dalam mempersiapkan SDM Kelautan dan Perikanan melalui Pelatihan bagi masyarakat

Tujuan pokok keberadaan BPPP Ambon adalah memberikan layanan pelatihan dibidang teknis dan manajerial perikanan bagi masyarakat maupun aparatur pemerintah. Upaya melakukan perbaikan baik dibidang layanan latihan maupun infrastruktur telah banyak dilakukan, dimana upaya- upaya ini dimaksudkan sebagai langkah untuk memperbaiki mutu Pelayanan Publik yang mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman. Pelayanan Publik yang memiliki kemampuan bersaing di era global, Pelayanan Publik yang memiliki kepribadian dan akhlak mulia, sehingga mampu menjadi kader pimpinan bangsa dimasa globalisasi mendatang.



B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

- a. Acuan Bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (BPPP Ambon)
- b. Data Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Petugas Lapangan

2. Tujuan

- a. Mengetahui Tingkat Kinerja Unit Pelayanan (BPPP Ambon)
- b. Mendukung Pelaksanaan Pedoman Penyusunan Indeks Masyarakat

C. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah (BPPP Ambon) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. MANFAAT

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.



5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

E. KEBIJAKAN SURVEY PELAYANAN PUBLIK

1. Survey Pelayanan Publik di Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan baru dilaksanakan tahun pada tahun 2013 secara terpusat oleh Tim Survey Pelayanan Publik Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Kepala Balai.
2. Tim Survey Pelayanan Publik melaksanakan tugas di bawah koordinasi Kepala Sub Bagian Tata Usaha BPPP Ambon.
3. Survey Pelayanan Publik dilaksanakan untuk seluruh Pelayanan baik survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public setelah dilaksanakan kegiatan pelatihan maupun dalam penggunaan sarana dan prasarana Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan Ambon.
4. Kegiatan Survey Pelayanan Publik dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang telah direncanakan dalam DIPA. Pencairan dana dilakukan Panitia setelah Proposal Survey Pelayanan Publik disetujui oleh Kepala Balai.

F. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan :

1. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) 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.



2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah
3. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, secara langsung maupun tidak langsung.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga/instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.



G. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang Lingkup Survey Pelayanan Publik ini terdiri dari Persepsi publik terhadap mutu pelayanan dalam hal aspek sebagaimana ditampilkan pada *Tabel 1*.

Tabel 1. Aspek Persepsi Publik yang diukur

No.	Deskripsi
1.	Prosedur Pelayanan
2.	Persyaratan Pelayanan
3.	Kejelasan dan kepastian petugas
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
5.	Tanggung Jawab Petugas pelayanan
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan
7.	Kecepatan Pelayanan
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan
9.	Kesopanan dan keramahan petugas
10.	Kewajaran biaya pelayanan
11.	Kepastian biaya pelayanan
12.	Kepastian jadwal pelayanan
13.	Kenyamanan lingkungan
14.	Keamanan pelayanan

H. TAHAPAN SURVEY PELAYANAN PUBLIK

Secara umum, pelaksanaan Survey Pelayanan Publik ini dilakukan melalui tiga tahapan, seperti ditampilkan pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Tahapan survey Pelayanan Publik



II. PELAKSANAAN SURVEY PELAYANAN PUBLIK

A. POPULASI

Populasi dari survei ini adalah Responden seluruh peserta pelatihan yang telah melaksanakan kegiatan pelatihan di Kampus Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan Ambon.

B. SAMPEL

Dengan mempertimbangkan bahwa peserta pelatihan yang telah melaksanakan kegiatan pelatihan di Kampus Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan Ambon cukup banyak maka data diambil secara acak dari setiap kegiatan pelatihan dari Bulan Januari s.d Oktober 2016, baik Aparatur maupun non Aparatur.

C. METODE PENGAMBILAN DATA DARI SAMPEL

Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada purnawidya Pelatihan.

D. ANALISIS DATA

Data yang diperoleh dari public selanjutnya ditabulasi berdasarkan jawaban. Data ini akan dianalisis dengan *statistic deskriptif*. Data yang diidentifikasi meliputi aspek-aspek seperti dijelaskan pada form kuesioner. Data ini dapat digunakan untuk membantu dalam mengevaluasi relevansi pelayanan yang digunakan untuk menghasilkan kualitas dan perbaikannya.



E. METODE PENYAJIAN HASIL

Penulisan hasil kajian dilakukan dengan cara memberikan uraian, konsep, gambar, justifikasi, lampiran lampiran penunjang. Penyajian Hasil dilakukan dengan memvisualisasikan dalam bentuk Tabel, grafik, sesuai pilihan dan dianjurkan menggunakan bentuk pie grafik, atau histogram grafik



III. HASIL DAN ANALISIS

A. UMUM

Dari hasil analisis kuesioner yang telah diisi oleh responden, maka dapat dilakukan analisis terkait dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan Ambon. Mutu pelayanan yang dievaluasi meliputi aspek sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Aspek Persepsi Public yang diukur

No.	Deskripsi
1.	Prosedur Pelayanan
2.	Persyaratan Pelayanan
3.	Kejelasan dan kepastian petugas
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
5.	Tanggung Jawab Petugas pelayanan
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan
7.	Kecepatan Pelayanan
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan
9.	Kesopanan dan keramahan petugas
10.	Kewajaran biaya pelayanan
11.	Kepastian biaya pelayanan
12.	Kepastian jadwal pelayanan
13.	Kenyamanan lingkungan
14.	Keamanan pelayanan

Responden diminta untuk melakukan penilaian terhadap kuisisioner berdasarkan skala Lickert, dengan nilai sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Skala Penilaian Responden terhadap Pelayanan

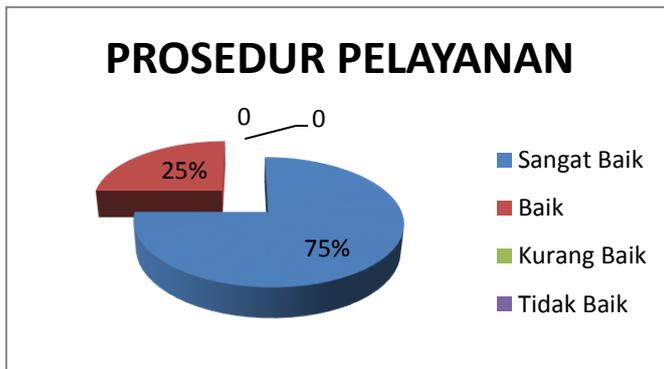
Nilai Skala	Pengertian
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik



B. HASIL SURVEI

1. PROSEDUR PELAYANAN

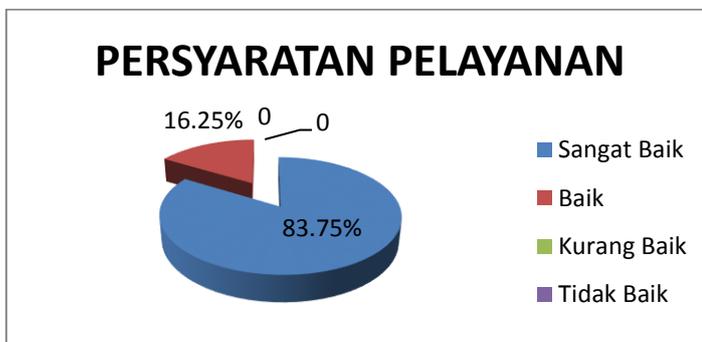
Prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Ketika responden ditanyakan tentang bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di BPPP Ambon khususnya mengenai Keterbukaan Informasi, kejelasan prosedur pelayanan dan sederhananya prosedur pelayanan. Grafik 1 menggambarkan bahwa 60 orang (75 %) menjawab sangat baik dan 20 orang (25 %) menyatakan baik. Hal ini berarti responden menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh BPPP Ambon masih sangat baik.



Gambar 2.
Diagram Prosedur Pelayanan

2. PERSYARATAN PELAYANAN

Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Gambar 2. menampilkan persepsi Responden terkait dengan persyaratan pelayanan BPPP Ambon yang dirasakan saat ini. Dari 80 (enam puluh) responden yang diberikan Pertanyaan mengenai keterbukaan dan kejelasan persyaratan serta kemudahan yang dipenuhi, 67 (83,75 %) orang menjawab sangat baik dan 13 (16,25%) orang menyatakan baik.

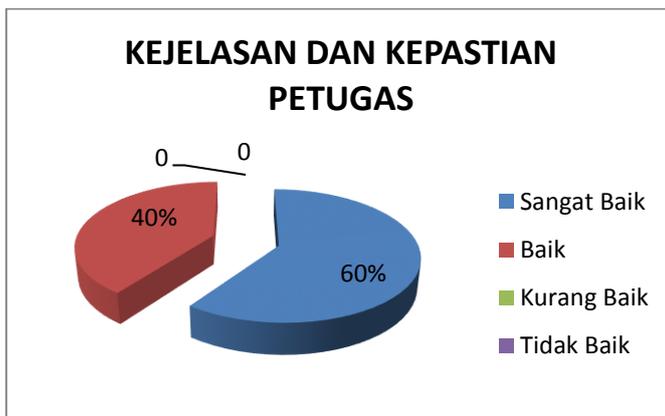


Gambar 3.
Diagram Persyaratan Pelayanan



3. KEJELASAN DAN KEPASTIAN PETUGAS

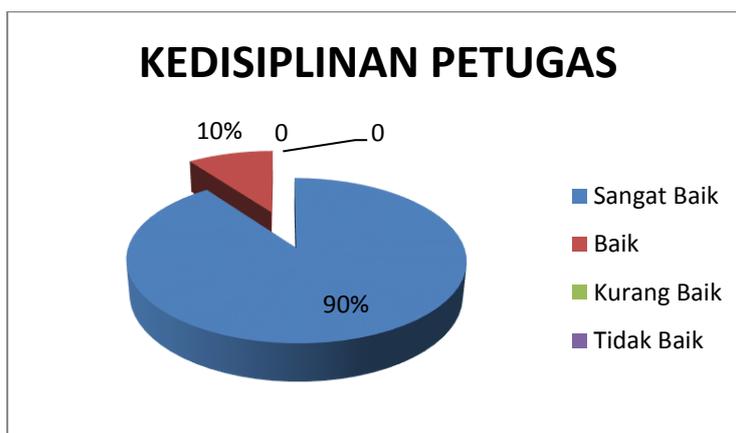
Kejelasan petugas/pelaksana adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. Dari responden sebanyak 80 orang yang diberikan pernyataan mengenai kejelasan keberadaan petugas dalam pelayanan dan keseimbangan jumlah petugas dengan konsumen sehingga tidak menimbulkan antrian, 48 orang (60 %) mengatakan sangat baik dan 32 (40 %) orang mengatakan baik. Hal ini berarti bahwa pelayanan di Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan Ambon dalam memberikan pelayanan, keberadaan petugas sangat jelas dengan jumlah yang seimbang dengan konsumen sehingga tidak menimbulkan antrian.



Gambar 4.
Diagram Kejelasan dan Kepastian Petugas

4. KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan pernyataan mengenai bagaimana kedisiplinan petugas BPPP Ambon dalam memberikan pelayanan. Dari 80 responden, 72 (90%) orang mengatakan sangat baik dan 8 orang (10 %) mengatakan baik.

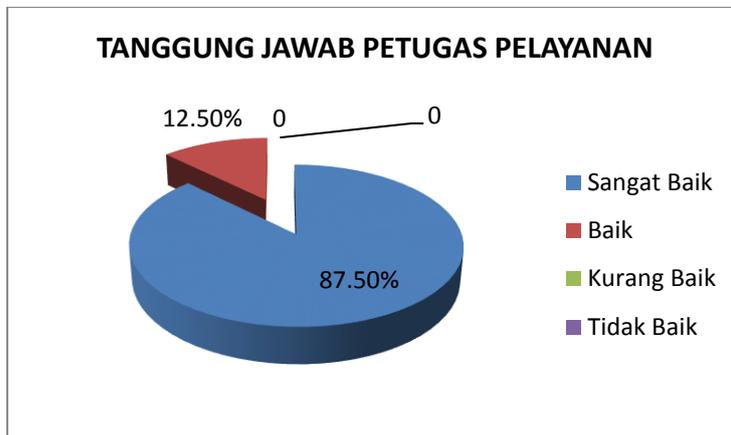


Gambar 5.
Diagram Kedisiplinan Petugas



5. TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN

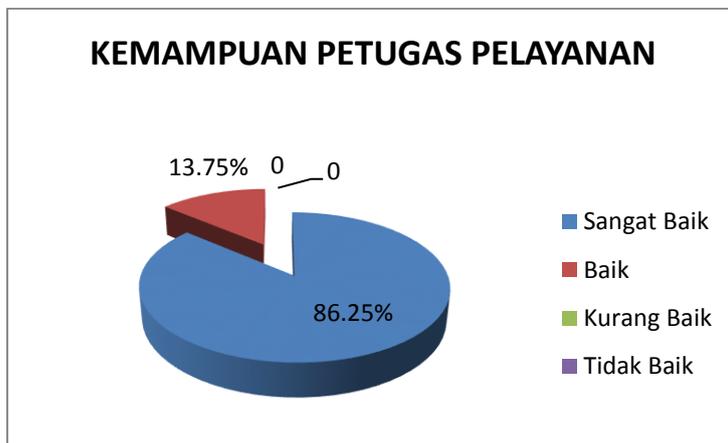
Tanggung jawab petugas pelayanan adalah pernyataan mengenai bagaimana pendapat responden dalam menilai sejauh mana tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Dari 80 responden, 70 (87,50%) orang mengatakan sangat baik dan 10 (12,50 %) orang mengatakan baik.



Gambar 6.
Diagram Tanggung Jawab Petugas

6. KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN

Kemampuan petugas pelayanan yaitu pernyataan tentang penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Dari 80 responden, 69 orang (86.25 %) mengatakan sangat baik dan 11 (13.75%) orang mengatakan baik.

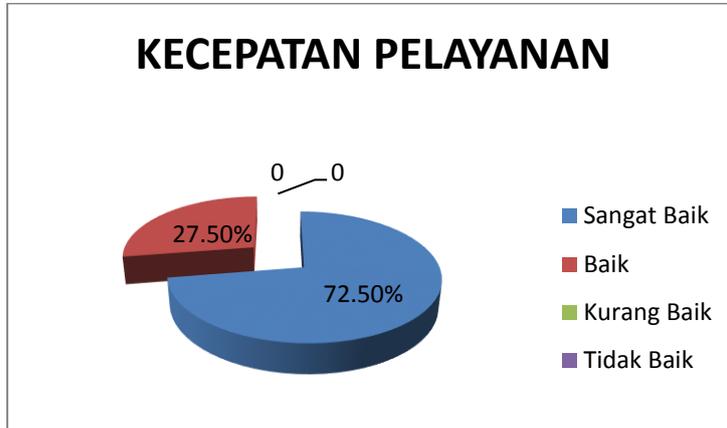


Gambar 7.
Diagram Kemampuan Petugas Pelayanan



7. KECEPATAN PELAYANAN

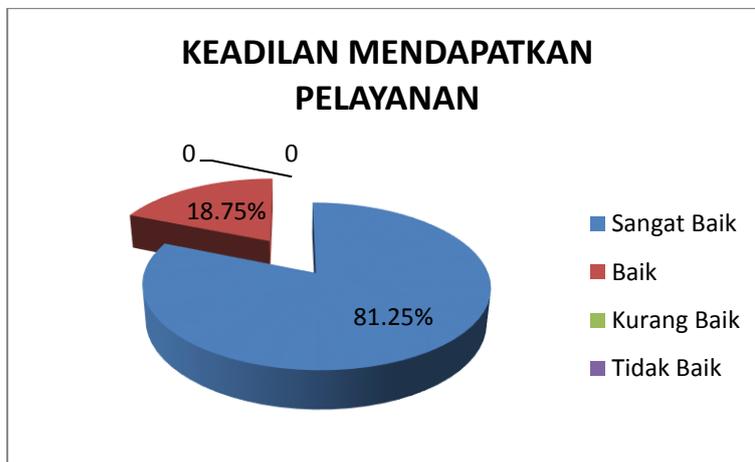
Kecepatan pelayanan merupakan pernyataan tentang penilaian responden terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Dari 80 responden, 58 orang (72,50 %) mengatakan sangat baik dan 22 (27,50 %) orang mengatakan baik.



Gambar 8.
Daigram Kecepatan Pelayanan

8. KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN

Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan pernyataan mengenai penilaian responden terhadap keadilan untuk mendapatkan pelayanan. Dari 80 responden, 65 (81,25 %) orang mengatakan sangat baik dan 15 (18,75 %) orang mengatakan baik.

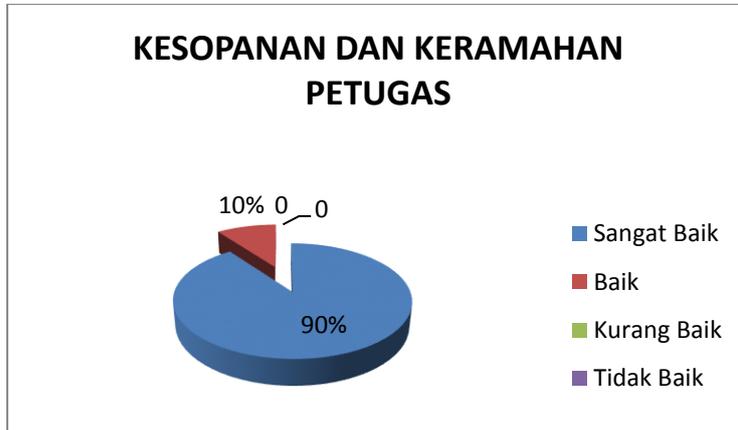


Gambar 9.
Diagram Keadilan Mendapatkan Pelayanan



9. KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS

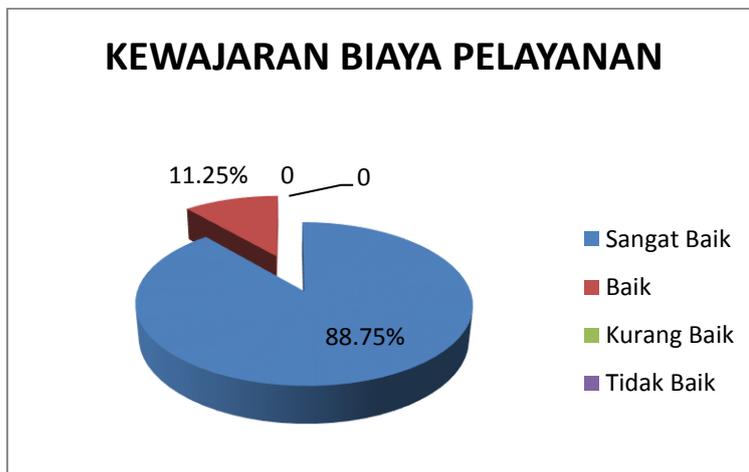
Kesopanan dan Keramahan Petugas adalah penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Dari 80 responden, 72 orang (90 %) mengatakan sangat baik dan 8 orang (10 %) mengatakan baik.



Gambar 10.
Diagram Kesopanan dan Keramahan Petugas

10. KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN

Kewajaran biaya pelayanan merupakan penilaian responden terhadap kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan di BPPP Ambon. Dari 80 responden, 71 orang (88,75 %) mengatakan sangat baik dan 9 orang (11,25 %) mengatakan baik.

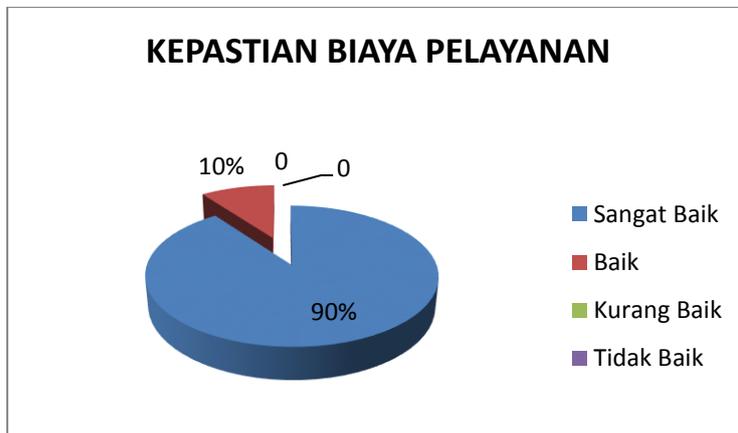


Gambar 11.
Diagram Kewajaran Biaya Pelayanan



11. KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN

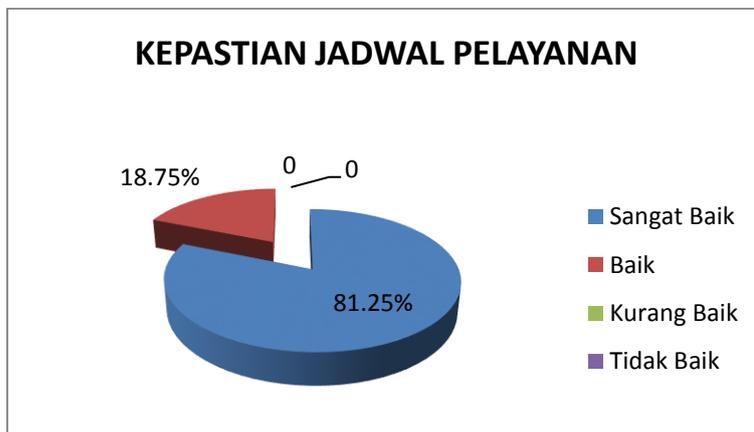
Kepastian biaya pelayanan adalah penilaian responden terhadap kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh BPPP Ambon. Dari 80 responden, 72 orang (90 %) mengatakan sangat baik dan 8 orang (10 %) mengatakan baik.



Gambar 12.
Diagram Kepastian
Biaya Pelayanan

12. KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN

Kepastian jadwal pelayanan adalah penilaian responden tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. Dari 80 responden, 65 orang (81,25 %) mengatakan sangat baik dan 15 orang (18,75) mengatakan baik.

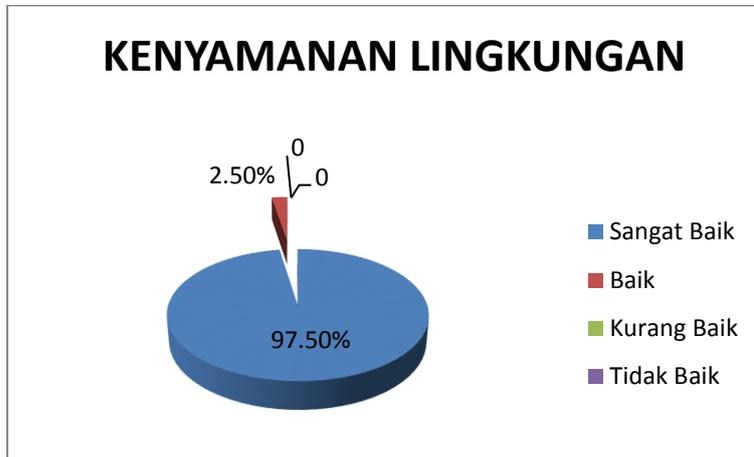


Gambar 13.
Diagram Kepastian
Jadwal Pelayanan



13. KENYAMANAN LINGKUNGAN

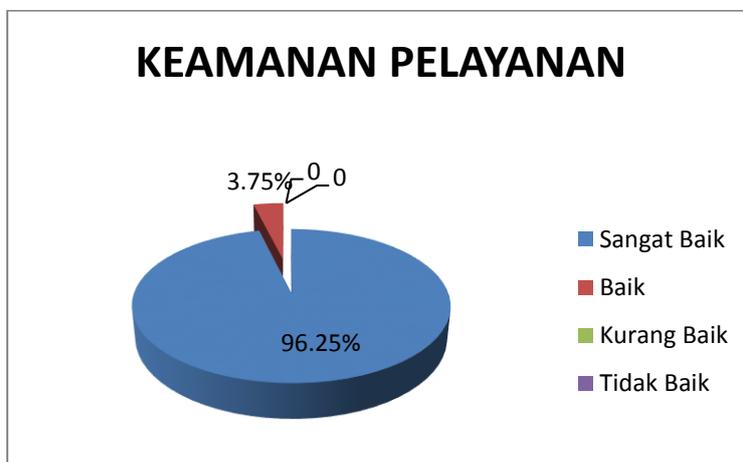
Kenyamanan lingkungan merupakan penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan di BPPP Ambon. Dari 80 responden, 78 orang (97,50 %) mengatakan sangat baik dan 2 orang (2,5 %) mengatakan baik.



Gambar 14.
Diagram Kenyamanan Lingkungan

14. KEAMANAN PELAYANAN

Keamanan pelayanan adalah penilaian responden terhadap keamanan pelayanan di BPPP Ambon. Dari 80 responden, 77 orang (96,25) mengatakan sangat baik dan 3 orang (3,75 %) mengatakan baik.



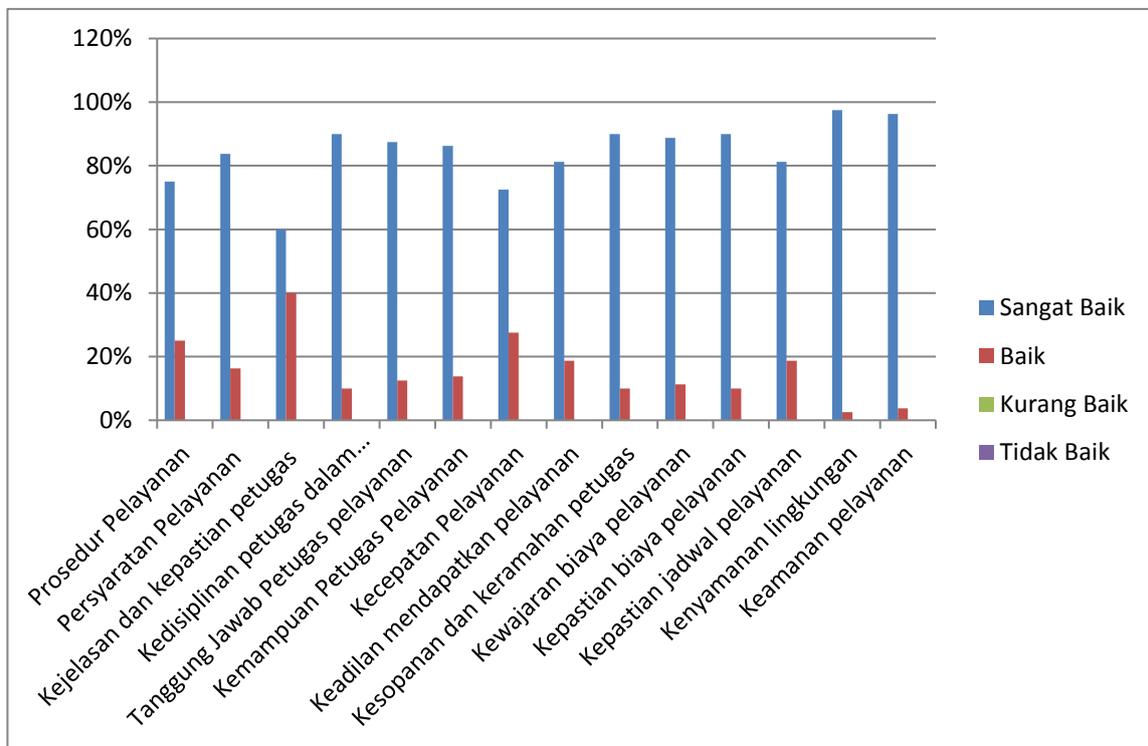
Gambar 15.
Diagram Keamanan Pelayanan



C. PERSEPSI RESPONDEN SECARA UMUM TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI BPPP AMBON

Gambar 16 Menampilkan persepsi Responden secara umum terkait dengan mutu pelayanan secara keseluruhan. Dari Gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum Responden memberikan persepsi yang baik terhadap setiap aspek pelayanan di Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan Ambon.

Gambar 16. Grafik Persepsi Responden Secara Umum



IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis data maka survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan Ambon dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebagian besar Pelayanan Publik Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan Ambon telah mampu memenuhi kebutuhan Responden dan penilai responden terhadap pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa responden puas dengan pelayanan yang ada.
- Kriteria penilaian mutu pelayanan terdiri atas A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik). Hasil penilaian terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di BPPP Ambon adalah A (**Sangat Baik**) dan B (**Baik**).

B. SARAN

Dengan tingginya kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Perikanan Ambon dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masuk pada kategori Sangat Baik dan Baik, sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan.



