

## KATA PENGANTAR

Pujidan Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Taufiq dan HidayahNya, maka Laporan Pelayanan Publik Semester II Tahun 2017 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, Januari 2018  
Kepala,  
  
**PRAATMA PRIHADI, A.Pi, M.M**  
NIP. 19631031 198703 1 001

## I. PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Kementerian Kelautan dan Perikanan dibidang Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan yang bertanggung jawab langsung dibawah Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan. Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 27/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan, memiliki tugas dalam melaksanakan penyusunan bahan kebijakan, program dan anggaran, penyelenggaraan, evaluasi dan pelaporan pelatihan dan penyuluhan di bidang kelautan dan 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 Pelatihan dan Penyuluhan 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

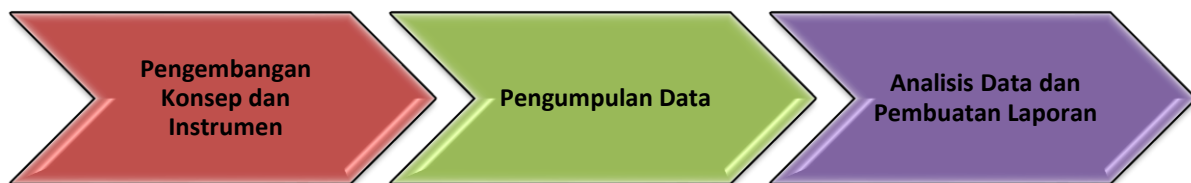
Ruang Lingkup Survey Pelayanan Publik ini terdiri dari Persepsi public terhadap mutu pelayanan dalam hal aspek sebagaimana ditampilkan pada *Tabel 1*.

**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

## I. PELAKSANAAN SURVEY PELAYANAN PUBLIK

### A. POPULASI

Populasi dari survey ini adalah peserta pelatihan yang telah melaksanakan kegiatan pelatihan di Kampus Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon serta masyarakat yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan dari BPPP Ambon.

Adapun data nama pelatihan dan nama kegiatan instansi/masyarakat yang memanfaatkan fasilitas/pelayanan BPPP Ambon dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Nama Kegiatan Instansi/Masyarakat**

No.	Instansi	Nama Pelatihan/Kegiatan	Tanggal	Jumlah Peserta (orang)
1.	Pusat Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan	Pelatihan Validator Data KP Wilayah Provinsi Maluku, Maluku Utara dan Papua Barat	07 s.d 08 September 2017	65 Orang
2.	BPPP Ambon	Pelatihan BST Bagi Siswa SUPM Negeri Waiheru	15 s.d 22 November 2017	30 Orang
3.	CTC (Coral Triangel Center)	Pertemuan dan diskusi tentang kegiatan konservasi perikanan yang dilaksanakan oleh CTC di Banda dan Sunda Kecil	24 Oktober 2017	15 Orang
4.	Puslatluh	Pelatihan Pengolah Data dan Kartu KUSUKA	16 s.d 17 November 2017	60 Orang
5.	Balai Diklat Aparatur Sukamandi	Diklat Peningkatan Kinerja Pendampingan Kelompok bagi Penyuluh Perikanan	20 s.d 23 November 2017	60 Orang
				<b>230 Orang</b>

### B. 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.

### **C. METODE PENYAJIAN HASIL**

Penulisan hasil kajian dilakukan dengan cara memberikan uraian, konsep, gambar, justifikasi, lampiran penunjang. Penyajian Hasil dilakukan dengan memvisualisasikan dalam bentuk table dan grafik.





## II. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. UMUM

Dari hasil analisis kuesioner yang telah diisi oleh responden, maka dapat dilakukan analisis terkait dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon. Mutu pelayanan yang dievaluasi meliputi aspek sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.

**Tabel 3. 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 4.

**Tabel 4. Skala Penilaian Responden terhadap Pelayanan**

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

## B. HASIL SURVEY

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon diikuti oleh semua peserta dari semua kegiatan. Responden sebanyak 230 orang dari 5 kegiatan/pelatihan.

**Tabel 5. Nama Kegiatan dan Jumlah Peserta (Responden SKM).**

No.	Instansi	Nama Pelatihan/Kegiatan	Tanggal	Jumlah Responden
1.	Pusat Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan	Pelatihan Validator Data KP Wilayah Provinsi Maluku, Maluku Utara dan Papua Barat	07 s.d 08 September 2017	65 Orang
2.	BPPP Ambon	Pelatihan BST Bagi Siswa SUPM Negeri Waiheru	15 s.d 22 November 2017	30 Orang
3.	CTC (Coral Triangel Center)	Pertemuan dan diskusi tentang kegiatan konservasi perikanan yang dilaksanakan oleh CTC di Banda dan Sunda Kecil	24 Oktober 2017	15 Orang
4.	Puslatluh	Pelatihan Pengolah Data dan Kartu KUSUKA	16 s.d 17 November 2017	60 Orang
5.	Balai Diklat Aparatur Sukamandi	Diklat Peningkatan Kinerja Pendampingan Kelompok bagi Penyuluh Perikanan	20 s.d 23 November 2017	60 Orang
<b>TOTAL</b>				<b>230 Orang</b>

Adapun hasil dari perhitungan pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 6. Nama Kegiatan dan Nilai SKM**

No.	Nama Pelayanan	Tanggal dilaksanakannya SKM	Nilai SKM
1.	Pelatihan Validator Data KP Wilayah Provinsi Maluku, Maluku Utara dan Papua Barat	08 September 2017	84,39
2.	Pelatihan BST Bagi Siswa SUPM Negeri Waiheru	22 November 2017	85,38
3.	Pertemuan dan diskusi tentang kegiatan konservasi perikanan yang dilaksanakan oleh CTC di Banda dan Sunda Kecil	24 Oktober 2017	85,67
4.	Pelatihan Pengolah Data dan Kartu KUSUKA	17 November 2017	83,96
5.	Diklat Peningkatan Kinerja Pendampingan Kelompok bagi Penyuluh Perikanan	23 November 2017	84,86
<b>Nilai Rata-rata SKM</b>			<b>84,85</b>

Keterangan :

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) = 81,26 – 100

B (Baik) = 62,51 – 81,25

C (Kurang Baik) = 43,76 – 62,50

D (Tidak Baik) = 25,00 – 43,75

## IV. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

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

- Dari 230 responden untuk 5 kegiatan/pelatihan perhitungan pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan diperoleh nilai rata-rata **84,85** dan masuk dalam kategori A yaitu sangat baik.
- Sebagian besar Pelayanan Publik Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon telah mampu memenuhi kebutuhan Responden dan penilai responden terhadap pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa responden puas dengan pelayanan yang ada.

### B. SARAN

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon masuk pada kategori Sangat Baik, maka Sebaiknya perlu dipertahankan dan ditingkatkan