

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin Nya sehingga penyusunan laporan Pelayanan Publik BPPP Ambon Semester I Tahun 2018 dapat diselesaikan.

Berdasarkan Permen KP No. 33/PERMEN-KP/2017 yang menetapkan Pelatihan *Basic Safety Training* (BST) sebagai salah satu unit Pelayanan Publik di lingkup Kementerian Kelautan Perikanan. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik, unit BST BPPP Ambon telah berupaya melaksanakan semua ketentuan yang telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2004) yaitu azas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan kewajiban. Sebagai Unit BST yang sudah di Approval, Unit BST BPPP Ambon juga tetap mengacu pada ISO 9001 : 2015 melakukan perbaikan dan peningkatan secara terus menerus (*Continuous Improvement*), serta menerapkan praktek pemanfaatan sarana BST yang baik sebagai salah satu upaya memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan dan atau masyarakat pengguna jasa.

Ambon, Juli 2018

Kepala BPPP Ambon



Praatma Prihadi, A.Pi, M.M

NIP. 19631031 198703 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Umum	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Prinsip Pelayanan Publik	3
1.5 Dasar Hukum.....	5
II. PELAKSANAAN KEGIATAN BST	7
2.1 Alur Proses Pendaftaran BST	7
2.2 Prosedur Pelaksanaan.....	8
2.3 Persyaratan Peserta	12
2.4 Tenaga Kepelatihan.....	13
2.5 Pelaksanaan Kegiatan BST	14
III. HASIL IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK	15
3.1 Pengaduan Masyarakat	15
3.2 Survey Kepuasan Masyarakat	16
3.3 Penerapan <i>Reward and Punishment</i>	17
3.4 Review Standar Pelayanan dan SOP	19
3.5 Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	19
3.6 Layanan Kepada Stakeholder.....	21
IV. PENUTUP	22
4.1 Kesimpulan	22
4.2 Saran	22

I. PENDAHULUAN

1.1 Umum

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya di lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan adanya Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor:27/PERMEN-KP/2017 pasal 2, Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon memiliki tugas pokok melaksanakan penyusunan bahan kebijakan, program dan anggaran, penyelenggaraan, evaluasi dan pelaporan pelatihan dan penyuluhan di bidang kelautan dan perikanan.



Untuk menunjang tugas pokok tersebut, BPPP Ambon dilengkapi dengan unit Basic Safety Training (BST) yang sudah di *Approval* oleh Direktur Perkapalan dan Kepelautan dengan sertifikat bernomor PK.303/8/16/DK-17 tanggal 15 Maret 2017. Pengakuan *Approval* ini adalah bentuk pengesahan dari pihak ketiga terkait yang menunjukkan kompetensi dari unit BST BPPP Ambon untuk melaksanakan kegiatan pelatihan sesuai dengan SOP. Keberadaan dan peran aktif Unit BST lebih diperkuat lagi dengan terbitnya Permen KP No. 33/PERMEN-KP/2017 yang menetapkan Pelatihan *Basic Safety Training* (BST) sebagai salah satu unit Pelayanan Publik di lingkup Kementerian Kelautan Perikanan. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik, unit BST BPPP Ambon telah berupaya melaksanakan semua ketentuan yang telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2004) yaitu azas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan kewajiban. Sebagai Unit BST yang sudah di *Approval*, Unit BST BPPP Ambon juga tetap mengacu pada ISO 9001 : 2015 melakukan perbaikan dan peningkatan secara terus menerus (*Continous Improvement*), serta menerapkan praktek pemanfaatan sarana BST yang baik sebagai salah satu upaya memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan dan atau masyarakat pengguna jasa.

1.2 Maksud dan Tujuan

- a. Maksud Penyusunan Laporan Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat



digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

- b. Tujuan dari Pelaksanaan pelayanan publik ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha bidang perikanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Unit BST BPPP Ambon ialah merupakan wujud daripada komitmen Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat yang ingin mendapatkan sertifikat keterampilan/profisiensi dasar pelaut yaitu *Basic Safety Training* (BST). Unit BST BPPP Ambon bertekad memberikan jaminan terhadap kepuasan dan kepercayaan pada peserta diklat Kepelautan berdasarkan materi dan praktek diklat yang bermutu.

1.4 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan, sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:



1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; (1) kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan



- oleh unit pelayanan; (2) kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
10. kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 11. kenyamanan lingkungan, yaitu 11 kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
 12. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

1.5 Dasar Hukum

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan



Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

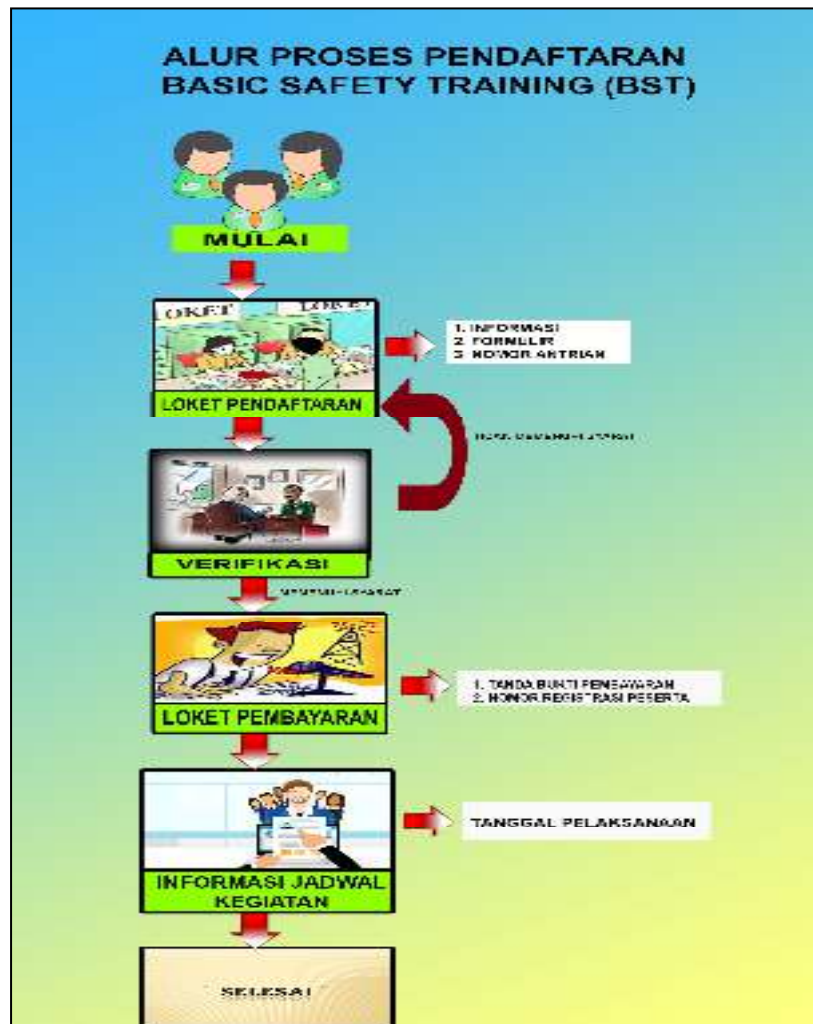
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: KEP 27/PERMEN-KP/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan;
- Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN-KP/2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Ketentuan STCW 1978 dengan amandemennya, mengacu pada peraturan : Section A-VI/1 STCW 2010
- Sertifikat Pengesahan (*approval*) nomor: PK.303/8/16/DK-17 dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut tanggal 15 Maret 2017.



II. PELAKSANAAN KEGIATAN BST

2.1 Alur Proses Pendaftaran BST

Alur proses pendaftaran BST dibuat agar mempermudah calon peserta untuk mempersiapkan kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan serta langkah-langkah apa saja yang dibutuhkan dalam proses pendaftaran tersebut. Berikut gambar alur proses pendaftaran BST



Gambar 1. Diagram alur proses pendaftaran BST



2.2 Prosedur Pelaksanaan

Dalam pengelolaannya, Unit BST BPPP Ambon memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai persyaratan dan standar ISO 9001 : 2015, dengan selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan dan memberikan jaminan kualitas pengujian yang valid. Untuk kelancaran pelaksanaan pelatihan BST memiliki 6 Prosedur Mutu yaitu:

1. Pelaksanaan Diklat

Pelaksanaan diklat dilaksanakan dengan beberapa tahapan yaitu:

a. Personil Divisi Pelatihan menyiapkan form-form dan kelengkapan pelaksanaan diklat disiapkan meliputi :

- Jadwal Diklat
- Daftar Hadir Peserta
- Daftar Hadir Pelatih
- Lembar Evaluasi Pelatih
- Soal Ujian
- Lembar Jawaban Ujian
- Daftar Hadir Peserta Ujian
- Daftar Hadir Assesor Praktek
- Daftar Hadir Assesor Teori
- Berita Acara Ujian
- Daftar Nilai Praktek
- Daftar Nilai Ujian
- Rekapitulasi Nilai Peserta
- Lembar Evaluasi Penyelenggaraan Dikat
- Bahan ajar / Modul



- b. Divisi Pelatihan berkoordinasi dengan Divisi Sarana untuk memastikan kesiapan prasarana dan sarana diklat yang meliputi ruang kelas, alat peraga, instalasi tempat praktek serta alat dan bahan.
- c. Divisi Pelatihan memastikan kesiapan tenaga pelatih/instruktur dan melaporkannya kepada Ketua Unit BST untuk kemudian membuat penunjukan Pelatih yang ditetapkan oleh Kepala BPPP.
- d. Ketua Unit BST kesiapan masing-masing divisi untuk pelaksanaan diklat.
- e. Divisi Pelatihan memonitor jalannya diklat dan memastikan kegiatan belajar mengajar berjalan dengan tertib dan sesuai jadwal dan tujuan pembelajaran :
 - Menyampaikan tata tertib pelatihan
 - Pelatih dan peserta diklat hadir tepat waktu.
 - Menyampaikan tujuan yang ingin dicapai/diharapkan.
 - Pada saat kegiatan teori peserta diklat diberikan penjelasan dan ilustrasi
 - Pada saat kegiatan praktek pelatih mencontohkan/ mendemonstrasikan dan peserta diklat harus dapat mempraktekkannya
- f. Menghimpun dokumen hasil kegiatan diklat yang meliputi :
 - Daftar Hadir Peserta
 - Daftar Hadir Peslatih
 - Lembar Evaluasi Pelatih
 - Soal Ujian
 - Lembar Jawaban Ujian
 - Daftar Hadir Peserta Ujian



- Daftar Hadir Assesor Praktek
- Daftar Hadir Assesor Teori
- Berita Acara Ujian
- Daftar Nilai Praktek
- Daftar Nilai Ujian
- Rekapitulasi Nilai Peserta
- Lembar Evaluasi Penyelenggaraan Dikat

2. Penyusunan Naskah Ujian

Penyusunan naskah ujian dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu :

- a. Soal ujian dan kunci jawaban disusun oleh pelatih sesuai kurikulum dan tujuan pembelajaran yang berlaku untuk kemudian diusulkan ke Divisi Pelatihan.
- b. Usulan soal ujian yang diusulkan oleh pelatih diperiksa dan dihimpun dalam bentuk bank soal dalam format *Hard Copy* dan *Soft Copy*.
- c. Soal-soal diseleksi dari bank soal untuk dijadikan sebagai soal ujian secara periodik untuk kemudian diusulkan untuk pengesahan soal ujian kepada Ketua Unit BST.
- d. Soal ujian disahkan oleh Ketua Unit BST.
- e. Soal ujian yang telah disahkan kemudian digandakan, didokumentasikan, diamankan serta dijaga kerahasiaannya.



3. Penetapan Kelulusan

Penetapan kelulusan dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu :

- a. Nilai peserta diklat mencakup hasil nilai ujian, nilai praktek dan nilai formatif dihimpun untuk kemudian dikalkulasi.
- b. Nilai akhir didapat dari hasil kalkulasi nilai ujian, nilai praktek dan formatif. Hasil nilai akhir dibuat rekapan. Rekapan hasil nilai akhir disahkan oleh Ketua Unit BST. Nilai akhir menjadi penentu kelulusan sesuai standar kelulusan peserta diklat.
- c. Kelulusan ditentukan dari nilai akhir yang ditetapkan oleh Kepala BPPP.

4. Pelatih Berhalangan Hadir

Pelatih berhalangan hadir dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu :

- a. Divisi Pelatihan mengkonfirmasi kesiapan pelatih untuk mengajar 1 x 24 jam sebelum jadwal melatihnya. Apabila pelatih berhalangan hadir maka divisi pelatihan melaporkannya kepada ketua Unit BST.
- b. Divisi Pelatihan menginventarisir dan menghubungi tenaga pelatih yang memiliki kualifikasi yang sesuai dan menyampaikan kesediaannya untuk melatih. Divisi pelatihan kemudian mengajukan sebagai tenaga pelatih / instruktur pengganti kepada Ketua Unit BST.
- c. Ketua Unit BST segera menentukan atau menunjuk tenaga pelatih / instruktur lainnya yang memiliki kualifikasi yang sesuai.
- d. Tenaga pelatih / instruktur pengganti ditetapkan oleh Kepala BPPP Ambon melalui surat penugasan.
- e. Pelatih / instruktur pengganti menerima jadwal pelatihan dan dapat melaksanakan tugasnya untuk melakukan kegiatan belajar mengajar.



5. Peserta Berhalangan Hadir

Pelatih berhalangan hadir dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu :

- a. Peserta diklat wajib mengikuti seluruh rangkaian kegiatan pembelajaran, meliputi kegiatan teori, praktek ataupun ujian. Divisi pelatihan berkoordinasi dengan pelatih / instruktur mengecek kehadiran peserta dalam kegiatan pembelajaran.
- b. Tingkat ketidakhadiran peserta direkapitulasi oleh divisi pelatihan.
- c. Peserta yang tidak mengikuti seluruh rangkaian pembelajaran, apabila masih berminat untuk mendapatkan sertifikat BST menghubungi panitia dan pelatih untuk mendapatkan materi/topik yang tidak diikutinya atau mengulang pada kegiatan diklat BST berikutnya sesuai materi dan jumlah jam pelajaran yang tidak diikutinya.

6. Prosedur Ujian

Peserta diklat wajib mengikuti seluruh rangkaian ujian setiap mata diklat baik tertulis maupun praktek. Penguji adalah seseorang yang sudah memiliki kualifikasi yang sudah dipersyaratkan, yaitu memiliki sertifikat Training of Examiner IMO Model Course 3.12. Pada saat pengujian dipantau oleh divisi pelatihan.

2.3 Persyaratan Peserta

Adapun beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh peserta pelatihan BST adalah:

1. Usia tidak kurang dari 16 tahun
2. Berijazah minimal SLTP atau sederajat
3. Mengisi formulir pendaftaran yang ada pada loket pendaftaran



4. Membawa dokumen ASLI dan FOTO COPY, dengan urutan :

- Ijasah terakhir (legalisir)
- KTP
- Kartu Keluarga
- SKCK (legalisir)
- Sertifikat Kesehatan Pelaut dari rumah sakit atau lembaga kesehatan lainnya yang mendapat pengakuan/penetapan/petunjuk dari dokter yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Perhubungan laut :

Daftar rumah sakit atau lembaga yang telah di tunjuk Direktorat dapat dilihat pada Web Balai Kesehatan Kerja Pelayaran :

<http://bkkp.dephub.go.id/index.php./article/daftar-risk.html>
- Pas Foto berwarna 3 x 4 (2 lembar) dan softcopy tersebut :

Deck : Baju putih, dasi hitam dan berlatar belakang biru

Mesin : Baju putih, dasi hitam dan berlatar belakang merah
- Ijasah Kepelautan (apabila ada)
- Sertifikat BST (bagi peserta revalidasi)

2.4 Tenaga Kepelatihan

Tenaga Pelatih dan Asisten Pelatih pada pelatihan BST yang memberikan materi adalah tenaga profesional yang berasal dari Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon dan dari luar instansi. Nama, jabatan, instansi dan pendidikan terakhir pelatih dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3.



Tabel 2. Nama Pelatih dari BPPP Ambon

No	Nama Pelatih	Jabatan / Instansi	Pendidikan Terakhir	Diklat Pernah diikuti
1.	Lexon H.J. Tinglioy, S.Pi	Pelatih / BPPP Ambon	S1	Sertifikat BST, SCRIB, IMO 3.12 dan 6.09
2.	Indra Cahya, S.St.Pi, M.Si	Pelatih / BPPP Ambon	S2	Sertifikat BST, ANKAPIN I, IMO 3.12 dan 6.09
3.	F.B. Louhenapessy, S.Pi, M.Si	Pelatih/ BPPP Ambon	S2	Sertifikat EFA dan SCRIB
4.	Helmy F. Polnaya, S.Pi, M.Si	Pelatih / BPPP Ambon	S2	Sertifikat BST, ANKAPIN II, GMDSS dan 6.09
5.	Polly S.B. Christiaan, S.Pi, M.Si	Pelatih / BPPP Ambon	S2	Sertifikat BST, ATKAPIN I, 3.12 dan 6.09
6.	Mohtadi S. Waliulu, S.Pi	Pelatih/ BPPP Ambon	S1	Sertifikat ATKAPIN II dan 6.09
7.	Antono Yadi, S.St.Pi	Pelatih/ BPPP Ambon	D4	Sertifikat BST, ANKAPIN I dan 6.09
8.	Sujud Tuanany	Ass.Pelatih/BPPP Ambon	SMA	Sertifikat BST, PSCRIB, ANKAPIN II dan 6.09
9.	Gerson Behuku, A.Md.Pi	Ass.Pelatih/BPPP Ambon	D3	Sertifikat BST dan ANKAPIN II
10.	Husein Sabban	Ass. Pelatih/BPPP Ambon	SMA	Sertifikat BST, SCRIB dan ATKAPIN II

Tabel 3. Nama Pelatih dari Luar Instansi

No.	Nama Pelatih	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Diklat Pernah diikuti
1.	dr. Jonathan Zacharias Pattinaja, Sp.KL	Pelatih	S2	Sertifikat 609
2.	Agustina Matulesssy	Pelatih	S1	Sertifikat 609
3.	Huliselan Abner	Pelatih	SLTA	Sertifikat 609

2.5 Pelaksanaan Kegiatan BST

Pada semester I tahun 2018, Unit BST BPPP Ambon melaksanakan kegiatan pelatihan sebanyak 1 (satu) kali yang dilaksanakan pada tanggal 21 s.d 28 Maret 2018 dengan peserta sebanyak 20 orang. Adapun data peserta pelatihan BST bisa dilihat pada lampiran.



III. HASIL IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK

3.1 Pengaduan Masyarakat

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang utamanya adalah pelayanan masyarakat di bidang jasa pelatihan *basic safety training* (BST) yang telah dilaksanakan melakukan survey terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang telah di atur dalam ketentuan tersebut.

Laporan pengaduan masyarakat adalah data dan informasi tentang laporan pengaduan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Salah satu langkah rutin yang dilakukan Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik yaitu melakukan survey laporan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan setiap 2 kali dalam setahun.

Pada semester I tahun 2018, tidak ada laporan mengenai pengaduan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan tidak adanya pengaduan baik lisan maupun tertulis yang ada di kotak saran tentang pelayanan publik BPPP Ambon.

Sebagai bentuk keterbukaan sekaligus pengawas dalam pelayanan penerimaan sampel maka unit BST BPPP Ambon ditetapkan media untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan dapat juga melalui:

1. Email resmi: bp3ambonbst@gmail.com
2. Telepon / HP : (0911) 322710 / 081381150427





Gambar 2. Kotak Pengaduan BPPP Ambon

3.2 Survey Kepuasan Masyarakat

Dengan tersedianya data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) 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.

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon diikuti oleh semua peserta pelatihan BST. Responden sebanyak 20 orang. Adapun hasil dari perhitungan pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. Nama Kegiatan dan Nilai SKM

No.	Nama Pelayanan	Tanggal dilaksanakannya SKM	Nilai SKM
1.	Pelatihan <i>Basic Safety Training</i> (BST)	28 Maret 2018	84,49

Keterangan :

Mutu Pelayanan :

1. A (Sangat Baik) = 81,26 – 100
2. B (Baik) = 62,51 – 81.25
3. C (Kurang Baik) = 43,76 – 62, 50
4. D (Tidak Baik) = 25,00 – 43,75

3.3 Penerapan *Reward and Punishment*

Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon telah Menerapkan *Reward and Punishment* kepada pegawai pemberi Pelayanan Publik sesuai dengan Petunjuk Teknis Pelaksanaan *Reward and Punishment* pada Unit Layanan Publik Kementerian Kelautan dan Perikanan.



Tahapan kegiatan penilaian *reward and punishment* petugas pelayanan dilakukan dengan 4 tahap antara lain:

1. Penilaian dari stakeholder;
2. Penilaian dari tim;
3. Penilaian dari teman sejawat dan
4. Penilaian dari atasan langsung

Pengumpulan data dilakukan melalui penilaian kepada pemberi layanan publik pelatihan *Basic Safety Training* (BST), petugas pemberi layanan adalah **Sdr. Darsun Tanarubun** dengan jumlah responden sebagai berikut:

1. Penilaian dari *stakeholder* berjumlah 20 responden, bobot 25%;
2. Penilaian dari TIM yang di SK Pelayanan Publik, bobot 25%;
3. Penilaian dari teman sejawat, bobot 25%;
4. Penilaian atasan langsung, bobot 25%.

Perhitungan Bobot

No	Nama Petugas Layanan	Unsur Penilaian				Nilai
		ST	Tim	TS	AT	
1	Darsun Tanarubun	29,25	20	27,75	33	84.73
		$29,25 / 30 \times 25$	$20 / 35 \times 25$	$27,75 / 30 \times 25$	$33 / 35 \times 25$	
		24.38	14.29	22.50	23.57	

Kategorisasi Penilaian

Nilai Interval	Petugas Pelayanan	Kinerja Petugas Layanan
25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
62,51 – 81,25	B	BAIK
81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK



Petugas **Darsun Tanarubun** mendapatkan nilai **84,73** berada pada nilai interval **81,26 – 100,00** dengan kategori **A** berkinerja **SANGAT BAIK**. Dengan memperoleh kategori **A**, maka mendapatkan reward berupa sertifikat penghargaan. (untuk lebih jelas tentang perhitungannya dapat dilihat pada laporan penerapan *reward and punishment*).

3.4 Review Standar Pelayanan dan SOP

Review SOP diharapkan dapat menghasilkan efisiensi dan efektivitas dalam hal pelayanan publik di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon diantaranya dengan mempersingkat waktu layanan sehingga pengguna menjadi lebih memahami perbedaan jangka waktu penyelesaian pelayanan dan jadwal pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan.

Dari hasil review SOP ini diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat menjadi lebih efisien dan efektif sehingga mempermudah pengguna dalam memanfaatkan layanan yang ada di BPPP Ambon.

Dalam pelaksanaan review SOP Pelayanan Jasa Pelatihan BST, BPPP Ambon telah mengundang stakeholder pada hari Rabu, tanggal 9 Mei 2018, bertempat di Aula BPPP Ambon. Dalam acara ini hadir beberapa stakeholder terkait pelatihan BST yaitu Penyuluh Perikanan Satminkal BPPP Ambon dan mahasiswa UNPATTI Ambon.

3.5 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Penyediaan sumberdaya manusia yang kompeten dan memiliki attitude merupakan salah satu syarat yang sangat dibutuhkan dalam mengelola suatu Unit BST. Menambah dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan



kemampuan personil pada unit BST, dalam menjamin keselamatan dalam bekerja dan memuaskan pelanggan.

Pegawai BPPP Ambon mengikuti Diklat IMO Model Course 6.09 Angkatan II di Balai Diklat Aparatur Sukamandi pada tanggal 18 s.d 29 September 2017. Sebanyak 4 (empat) orang tenaga pelatih dari BPPP Ambon mengikuti kegiatan tersebut dan diharapkan dengan mengikuti diklat tersebut bisa meningkatkan kualitasnya dalam melatih.

IMO Model Course 6.09 merupakan satu dari rangkaian pelatihan-pelatihan standar IMO untuk para pelaut atau calon-calon pelaut. Sebut saja IMO Model Course 3.12 untuk sertifikat penguji kepelautan, IMO Model Course 1.12 untuk pelatihan Bahasa Inggris Maritim, dsb. Jika seseorang telah memiliki sertifikat mengajar dari IMO, maka sudah dipastikan bahwa orang-orang tersebut telah memiliki pengetahuan standar mengajar untuk calon-calon pelaut.

Isi dari pelatihan ini sebetulnya sama saja dengan materi Diklat Kompetensi Guru yang biasa diadakan oleh Kementerian Pendidikan Nasional untuk sertifikasi guru. Pengertian mengenai psikomotor, pedagogik, metode mengajar, membuat rencana mengajar, dsb, semua dipelajari di pelatihan IMO Model 6.09 ini. Karena intinya pelatihan ini adalah untuk melatih para peserta yang akan menjadi instruktur pelaut dengan standar internasional. Namun tidak mudah untuk mengikuti IMO Model Course 6.09, sebab para peserta harus memiliki pengalaman berlayar dan sertifikat kepelautan yang disahkan oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian Perhubungan, atau Kementerian Kelautan Dan Perikanan RI untuk pelaut kapal ikan. Kenapaharus demikian, karena sebetulnya IMO Model Course 6.09 adalah model pelatihan bagi para pelaut-pelaut untuk melatih generasi-generasi pelaut berikutnya. Oleh karena itu



maka pengalaman pengajar harus sudah teruji agar proses belajar mengajar semakin sempurna.

3.6 Layanan Kepada Stakeholder

Unit BST BPPP Ambon telah melakukan layanan kepada Stakeholder, dan hal itu sudah dilakukan dari tahun 2017. Ada beberapa stakeholder yang telah dilayani oleh unit BST BPPP Ambon, antara lain ABK Perusahaan Perikanan, BUMN Perikanan, Siswa dan Guru SUPM Waiheru Ambon, Calon Pelaut, PSDKP Ambon, PPN Ambon (pegawai yang mau menajdi syahbandar) dan ABK Kapal Niaga.



IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Hasil rekapitulasi penilaian, pemberi layanan atas nama Sdr. Darsun Tanarubun, mendapatkan nilai sebesar 84,73 dengan kategori **A** berkinerja **SANGAT BAIK**.
2. Dari 20 responden untuk Kegiatan pelatihan BST perhitungan pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan diperoleh nilai rata-rata **84,49** dan masuk dalam kategori A yaitu sangat baik.
3. Unit BST BPPP Ambon telah melakukan layanan kepada berbagai stakeholder antara lain, SUPM (Guru dan Siswa), PSDKP Ambon, PPN Ambon, ABK BUMN Perikanan, dan ABK Kapal Ikan.

4.2 Saran

1. Lebih meningkatkan SDM Pelatih dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan kompetensi pelatih untuk pelatihan BST.
2. Lebih meningkatkan atau lebih aktif dalam melakukan promosi BST milik BPPP Ambon sehingga jumlah peserta akan terus meningkat.

