

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Taufiq dan HidayahNyalah maka Laporan Pelayanan Publik Semester I 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, Juli 2017

Mepola,



**PRAATMA PRIHADI, A.Pi, M.M**  
NIP. 19631031 198703 1 001

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	i
<b>Daftar Isi</b> .....	ii
<b>I. Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
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
<b>II. Pelaksanaan Survey Pelayanan Publik</b> .....	<b>6</b>
A. Populasi.....	6
B. Analisis Data .....	7
C. Metode Penyajian Hasil.....	7
<b>III. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>8</b>
A. Umum .....	8
B. Hasil Survey .....	9
<b>IV. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>11</b>
A. Kesimpulan .....	11
B. Saran .....	11



## 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 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

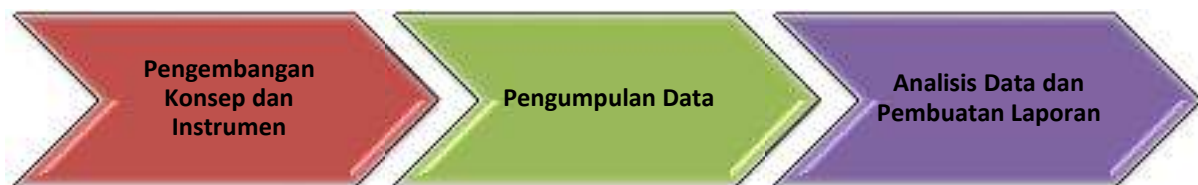
Ruang Lingkup Survey Pelayanan Publik ini terdiri dari Persepsi publik terhadap mutu pelayanan dalam hal aspek sebagaimana ditampilkan pada *Tabel 1*.

**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

## I. PELAKSANAAN SURVEY PELAYANAN PUBLIK

### A. POPULASI

Populasi dari survei ini adalah peserta pelatihan yang telah melaksanakan kegiatan pelatihan diikuti oleh seluruh peserta yang 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.	Makassar GMNI Ambon	Pelatihan bagi Kaderisasi Tingkat Dasar (TKD) GMNI Ambon	28 s.d 30 Januari 2017	9
2.	Puslatluh KP	Pelatihan Enumerator (pengolah data)	16 s.d 19 Februari 2017	90
3.	SMK Negeri 8 Ambon	Pelaksanaan Ujian Kompetensi Kejuruan (UKK) SMK Negeri 8	28 s.d 01 Maret 2017	26
4.	GPPS Jemaat Bukit Zaitun Ambon	Kegiatan Rakerda Maluku GPPS Tahun 2017	01 s.d 03 Maret 2017	14
5.	Mahasiswa Leksalulu	Kegiatan Musyawarah ke II IKMALEKIDA Ambon	01 Maret 2017	
6.	BPPP Ambon	Pelatihan Pembuatan dan Pengoperasian Alat Tangkap Bubu	15 s.d 20 Maret 2017	30
7.	Yayasan Sagu Salempang Provinsi Maluku	Seminar Kegiatan Terhadap Anak	30 s.d 31 Maret 2017	50
8.	BPPP Ambon	Pelatihan Budidaya Ikan Kerapu dan Ikan Baronang (kerjasam DKP Kab. Halmahera Barat)	04 s. d 07 April 2017	10
9.	Mercy Corps Indonesia	Pelatihan Pemantauan Monitoring dan Evaluasi Hasil Rehabilitasi dan Rekonstruksi	04 s.d 07 April 2017	19
10.	Perwana Indonesia	Kegiatan Bakti Sosial di Pulau Ambon	23 April 2017	15
11.	Badan Pengembangan Bahasa RI	Fasilitasi Kemahiran Berbahasa bagi Bahasa Indonesia	15 s/d 17 Mei 2017	20
12.	Kantor Bahasa Promal	Pelatihan Musikalisasi Puisi bagi Guru Pendamping Tingkat SMA/ sederajat seprovinsi Maluku.	02 s.d 03 Mei 2017	60



13.	Kementerian Luar Negeri	International Training on Fisheries for African and Middle East Countries	16 s.d 24 Juli 2017	14
-----	-------------------------	---	---------------------	----

## 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 lampiran penunjang. Penyajian Hasil dilakukan dengan memvisualisasikan dalam bentuk tabel.



## 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 402 orang dari 13 kegiatan/pelatihan.

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

No.	Instansi	Nama Pelatihan/Kegiatan	Tanggal	Jumlah Peserta (orang)
1.	Makassar GMNI Ambon	Pelatihan bagi Kaderisasi Tingkat Dasar (TKD) GMNI Ambon	28 s.d 30 Januari 2017	9
2.	Puslatluh KP	Pelatihan Enumerator (pengolah data)	16 s.d 19 Februari 2017	90
3.	SMK Negeri 8 Ambon	Pelaksanaan Ujian Kompetensi Kejuruan (UKK) SMK Negeri 8	28 s.d 01 Maret 2017	26
4.	GPPS Jemaat Bukit Zaitun Ambon	Kegiatan Rakerda Maluku GPPS Tahun 2017	01 s.d 03 Maret 2017	14
5.	Mahasiswa Leksalulu	Kegiatan Musyawarah ke II IKMALEKIDA Ambon	01 Maret 2017	45
6.	BPPP Ambon	Pelatihan Pembuatan dan Pengoperasian Alat Tangkap Bubu	15 s.d 20 Maret 2017	30
7.	Yayasan Sagu Salempang Provinsi Maluku	Seminar Kegiatan Terhadap Anak	30 s.d 31 Maret 2017	50
8.	BPPP Ambon	Pelatihan Budidaya Ikan Kerapu dan Ikan Baronang (kerjasam DKP Kab. Halmahera Barat)	04 s. d 07 April 2017	10
9.	Mercy Corps Indonesia	Pelatihan Pemantauan Monitoring dan Evaluasi Hasil Rehabilitasi dan Rekonstruksi	04 s.d 07 April 2017	19
10.	Perwana Indonesia	Kegiatan Bakti Sosial di Pulau Ambon	23 April 2017	15
11.	Badan Pengembangan Bahasa RI	Fasilitasi Kemahiran Berbahasa bagi Bahasa Indonesia	15 s/d 17 Mei 2017	20
12.	Kantor Bahasa Promal	Pelatihan Musikalisasi Puisi bagi Guru Pendamping Tingkat SMA/ sederajat seprovinsi Maluku.	02 s.d 03 Mei 2017	60
13.	Kementerian Luar Negeri	International Training on Fisheries for African and Middle East Countries	16 s.d 24 Juli 2017	14
<b>Total Peserta</b>				<b>402</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 bagi Kaderisasi Tingkat Dasar (TKD) GMNI Ambon (Makassar GMNI Ambon)	30 Januari 2017	87,17
2.	Pelatihan Enumerator /pengolah data (Puslatluh KP)	19 Februari 2017	88,50
3.	Pelaksanaan Ujian Kompetensi Kejuruan (UKK) SMK Negeri 8 (SMK Neg. 8 Ambon)	3 Maret 2017	85,81
4.	Kegiatan Rakerda Maluku GPPS Tahun 2017 ( GPPS Jemaat Bukit Zaitun Ambon)	3 Maret 2017	86,72
5.	Kegiatan Musyawarah ke II IKMALEKIDA Ambon Mahasiswa Leksalulu)	01 Maret 2017	<b>85,08</b>
6.	Pelatihan Pembuatan dan Pengoperasian Alat Tangkap Bubu (BPPP Ambon)	20 Maret 2017	79,35
7.	Seminar Kegiatan Terhadap Anak (Yayasan sagu Salempang Prov. Maluku)	31 Maret 2017	83,53
8.	Pelatihan Budidaya Ikan Kerapu dan Ikan Baronang (BPPP Ambon kerjasama DKP Kab. Halmahera Barat)	07 April 2017	85,73
9.	Pelatihan Pemantauan Monitoring dan Evaluasi Hasil Rehabilitasi dan Rekonstruksi (Mercy Corps Indonesia)	07 April 2017	86,41
10.	Kegiatan Bakti social di Pulau Ambon (Perwana Indonesia)	23 April 2017	82, 95
11.	Fasilitasi Kemahiran Berbahasa bagi Bahasa Indonesia (Badan Pengembangan Bahasa RI)	17 Mei 2017	83,43
12.	Pelatihan Musikalisasi Puisi bagi Guru Pendamping Tingkat SMA/ sederajat seprovinsi Maluku. (Kantor Bahasa Promal)	03 Mei 2017	81,99
13.	<i>International Training on Fisheries for African and Middle East Countries</i>	21 Juli 2017	85,20
<b>Nilai Rata-rata SKM</b>			<b>84.76</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 Pendidikan dan Pelatihan Perikanan Ambon dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Dari 387 responden untuk 13 kegiatan/pelatihan perhitungan pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan diperoleh nilai rata-rata 84,76 dan masuk dalam kategori A yaitu sangat baik.
- 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.

### B. SARAN

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