

**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**SEMESTER I TAHUN 2018**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**BADAN RISET SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**BALAI PELATIHAN DAN PENYULUHAN PERIKANAN**  
**AMBON**

*---Laporan SKM SEMESTER I 2018---*



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Taufiq dan HidayahNya lah maka Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2018 Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon dapat diselesaikan.

Laporan ini menggambarkan hasil survey pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BPPP Ambon, dimana responden yang dipilih merupakan peserta pelatihan *Basic Safety Training* (BST) 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 2018  
Kepala  
  
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 .....	6
H. Tahapan Survey Pelayanan Publik .....	6
<b>II. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>7</b>
A. Pelaksanaan Survey Pelayanan Publik.....	7
B. Metode Penyajian Hasil.....	8
C. Hasil Survey.....	9
<b>III. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>10</b>
A. Kesimpulan .....	10
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.

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 KEPUASAN MASYARAKAT**

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 publik setelah dilaksanakan kegiatan pelatihan maupun dalam penggunaan sarana dan prasarana Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Ambon.



## 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

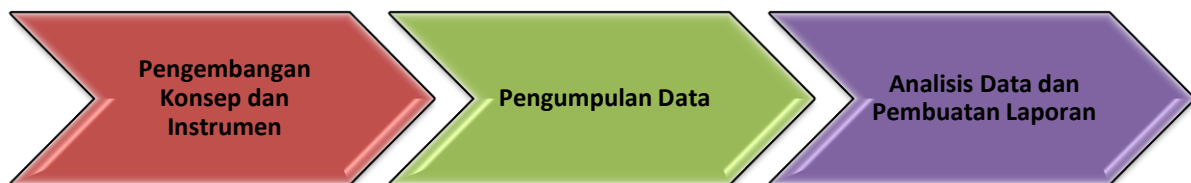
Ruang Lingkup Survey Pelayanan Publik ini terdiri dari Persepsi public terhadap mutu pelayanan dalam hal aspek sebagaimana ditampilkan pada *Tabel 1*.

**Tabel 1. Aspek Persepsi Publik yang diukur**

No.	Deskripsi
1.	Persyaratan Pelayanan
2.	Prosedur Pelayanan
3.	Kecepatan Pelayanan
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan
6.	Kompetensi / kemampuan Petugas Pelayanan
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana
9.	Penanganan dan Pengaduan Pengguna Layanan

## 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. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pelaksanaan Survey Pelayanan Publik

#### ➤ Populasi

Populasi dari survey ini adalah peserta pelatihan Basic Safety Training (BST) pada Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Ambon, sesuai dengan Permen KP No. 33/PERMEN-KP/2017 yang menetapkan Pelatihan *Basic Safety Training* (BST) sebagai salah satu unit Pelayanan Publik di lingkup Kementerian Kelautan. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

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

No.	Instansi	Nama Pelatihan/Kegiatan	Tanggal	Jumlah Peserta (orang)
2.	BPPP Ambon	Pelatihan <i>Basic Safety Training</i> (BST)	20 s.d 28 Maret 2018	20 Orang
				<b>20 Orang</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.



## B. Metode Penyajian Hasil

Penulisan hasil kajian dilakukan dengan cara memberikan uraian, konsep, gambar, justifikasi, lampiran penunjang. Penyajian Hasil dilakukan dengan memvisualisasikan dalam bentuk tabel dan grafik. 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 Publik yang diukur**

No.	Deskripsi
1.	Persyaratan Pelayanan
2.	Prosedur Pelayanan
3.	Kecepatan Pelayanan
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan
6.	Kompetensi / kemampuan Petugas Pelayanan
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana
9.	Penanganan dan Pengaduan Pengguna Layanan

Responden diminta untuk melakukan penilaian terhadap kuisisioner berdasarkan skala Lickert, dengan nilai sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.

**Tabel 7. Skala Penilaian Responden terhadap Pelayanan**

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



### C. Hasil Survey

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 :**

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



### III. KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan Permen KP No.33/PERMEN-KP/2017, terdapat 3 (tiga) jenis pelayanan di lingkup BRSDM KP yang merupakan unit Pelayanan Publik yaitu Pelatihan ANKAPIN/ATKAPIN, Pelatihan Basic Safety Training, dan Pengujian Laboratorium maka BPPP Ambon memiliki 1 (satu) jenis pelayanan publik yaitu Pelatihan BST.
2. 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.
3. Adapun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan dimaksud yaitu masalah peserta yang tidak mencapai target, yaitu dari target sebanyak 30 orang menjadi 20 orang. Namun demikian pihak BPPP Ambon terus mempromosikan BST melalui berbagai metode antara lain pemasangan spanduk-spanduk, menyampaikan info melalui website BPPP Ambon, maupun dari info langsung ke pihak teman dan keluarga.
4. 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.
5. 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**

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

