

LAPORAN
PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2018



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

KATA PENGANTAR

Kami ucapkan puji syukur Kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan pengaduan masyarakat ini telah tersusun dengan baik. 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.

Dengan adanya laporan pengaduan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, kami mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang membantut terselenggaranya laporan ini dan mohon maaf sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan laporan ini terdapat banyak kesalahan dan kekurangan.

Ambon, Januari 2019

**Kepala Balai Pelatihan dan
Penyuluhan Perikanan Ambon**



Praatma Prihadi

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
I. Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Sasaran.....	2
D. Hasil Laporan	2
II. Kesimpulan dan Saran.....	3
A. Kesimpulan	3
B. Rekomendasi	3

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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.

Pelayanan publik yang dilakukan di lingkungan BPPP Ambon berorientasi pada keutamaan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang dan jasa bagi penyedia pelayanan publik.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud

Sebagai masukan bagi BPPP Ambon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan BPPP Ambon dalam proses penyelenggaraan program dan kegiatan

Tujuan

1. Untuk memperoleh informasi masukan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BPPP Ambon.
2. Untuk mengetahui permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik BPPP Ambon.
3. Untuk sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Untuk sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BPPP Ambon.

C. Sasaran

Tercapainya BPPP Ambon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

D. Hasil Laporan

Tidak ada laporan pengaduan

II. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari laporan pengaduan masyarakat BPPP Ambon Semester II Tahun 2018 adalah secara keseluruhan untuk hasil laporan pengaduan masyarakat BPPP Ambon pada semester II Tahun 2018 diperoleh hasil nihil laporan.

B. Rekomendasi

Rekomendasi untuk peningkatan pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan BPPP Ambon adalah perlu disusun dan ditetapkannya aturan/panduan pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan BPPP Ambon.