

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 3 TAHUN 2025



PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PENGAMBENGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaa Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjyt.....	15
4.3 Tren Nilai SKM	16
BAB V	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1 Kuesioner.....	19
2 Hasil Pengolahan Data.....	21
3 Dokumentasi	30
4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan PPN Pengembangan sebagai salah satu penyedia pelayanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa yang ada di PPN Pengembangan dengan tujuan sebagai alat untuk mengukur kinerja yang telah dilakukan untuk perbaikan mutu layanan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada PPN Pengambangan dengan membentuk pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPN Pengambangan adalah tim yang sesuai dengan SK Kepala Pelabuhan tentang Petugas Pelayanan Publik di PPN Pengambangan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi Tools SKM Susan KKP. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM PPN Pengambangan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan SKM dilakukan sepanjang Triwulan 3 berjalan yaitu pada bulan Juli sampai dengan bulan September 2025, dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	7

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dalam kurun waktu satu tahun yaitu sekitar 320 responden dari seluruh jenis pelayanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambang. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambang dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 80 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 66 orang. Pada triwulan 3 tahun 2025 terdapat 125 responden yang mengisi Survey Kepuasan Masyarakat.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 125 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki - laki	71	57%
		Perempuan	54	43%
2	PENDIDIKAN	SD	3	2%
		SMP	6	5%
		SMA	109	87%
		D3	5	4%
		S1	2	2%
3	PEKERJAAN	Swasta	7	6%
		PUKKP	19	15%
		Wirausaha	97	78%
		Pelajar	2	2%
4	JENIS LAYANAN	Buku pelaut awak kapal perikanan	1	1%
		Dokumen Indian Ocean Tuna Commission (IOTC) Bigeye Tuna Statistical Document	1	1%
		Pelayanan Pengadaan Air	24	19%
		Dokumen International Commission For The Conservation Of Atlantic Tunas (ICCAT) Swordfish Statistical Document	1	1%

		Listrik	22	18%
		Pas masuk harian dan berlangganan	27	22%
		Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	29	23%
		Persetujuan berlayar	5	4%
		Sertifikat kelaikan kapal perikanan	2	2%
		Surat keterangan atau sertifikat	1	1%
		Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	1	1%
		Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	11	9%

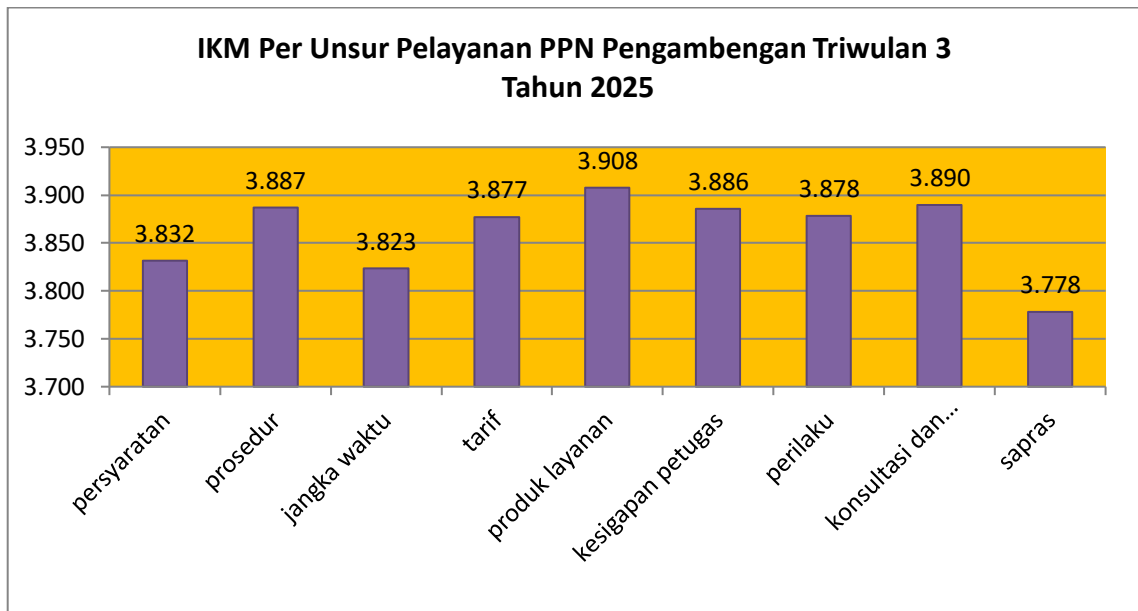
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Data Nilai SKM Per Unsur

Unsur Pelayanan		Nilai Indeks	Kategori
U1	persyaratan	3,832	A
U2	prosedur	3,887	A
U3	jangka waktu	3,823	A
U4	tarif	3,877	A
U5	produk	3,908	A
U6	kesigapan petugas pelayanan	3,886	A
U7	perilaku	3,878	A
U8	konsultasi dan pengaduan	3,890	A

U9	sapras	3,778	A
Nilai SKM		93,58 (Sangat Baik)	

[illegible]

5	Listrik	3,64	3,68	3,82	3,68	3,73	3,64	3,59	3,64	3,64	91,70
6	Pas masuk harian dan berlangganan	3,78	3,63	3,70	3,67	3,78	3,70	3,67	3,70	3,59	92,19
7	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	3,69	3,66	3,72	3,59	3,55	3,62	3,69	3,59	3,52	90,52
8	Persetujuan berlayar	4,00	3,80	3,80	3,80	4,00	4,00	3,80	4,00	3,80	97,13
9	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,90
10	Surat keterangan atau sertifikat	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	91,58
11	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,90
12	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,90

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, nilai indeks unsur layanan sudah berada pada kategori “sangat baik”.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk Layanan dengan nilai 3,908 ; kemudian Konsultasi dan Pengaduan yaitu 3,890 ; dan Prosedur Layanan dengan nilai 3,887.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak terdapat aduan atau kritik dari responden yang menjadi perhatian khusus, beberapa komentar yang telah ditulis responden dalam survey yaitu :

- “semoga kedepan nya ppn pengembangan lebih banyak lagi menyedian fasilitas untuk kemudahan nelayan”
- “Tertib dalam administrasi”
- “Fasilitas pas masuk jos”
- “Listrik TDK pernah kendala”
- “Tingkatkan pelayan prima”
- “Air lancar jos”
- “Perbanyak dan perbaiki fasilitas Pelayanan dan fasilitas sarana pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman toilet bersih serta akses untuk disabilitas”
- “Pas masuk pelabuhan baik”
- “Turunkan harga sewa lahan.”
- “Terima kasih atas pelayanannya”
- “Kemampuan dan kesigapan nya memuaskan”
- “Pengaduan ditanggapi dengan cepat”
- “Sarana dan prasarana agar ditingkatkan lagi”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sebagian besar pengguna jasa telah puas dan dengan pelayanan yang diberikan, dan berharap agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik di PPN Pengembangan secara prima dan lebih baik lagi;

4.2. Rencana Tindak Lanjut

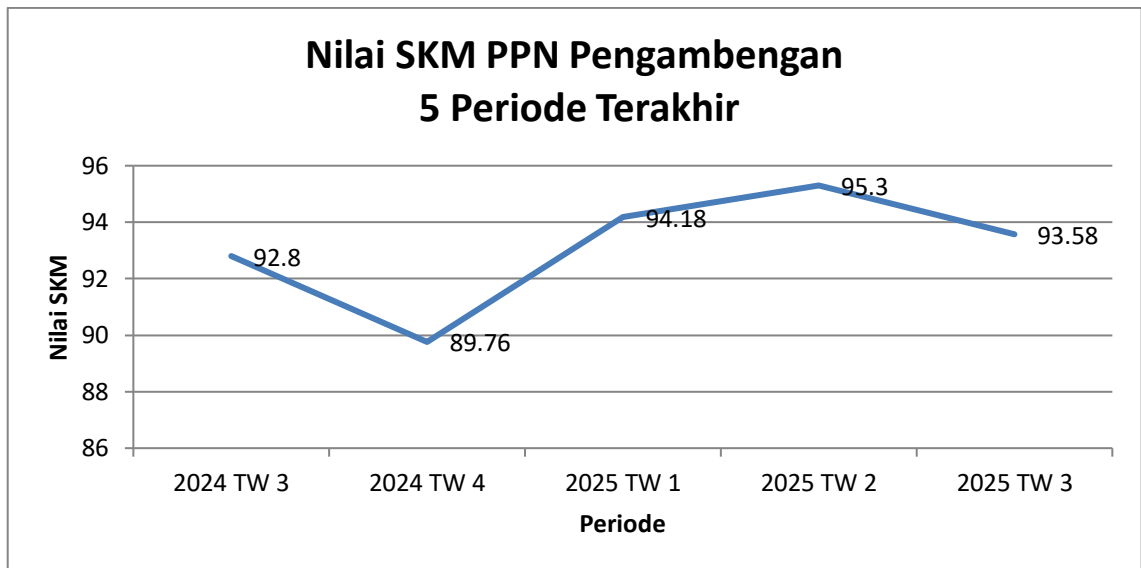
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal tim pelayanan publik PPN Pengambengan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, khususnya pada ruang pelayanan				✓	Tim Yanlik
2	Jangka Waktu	Memberikan informasi jam pelayanan secara rutin di WA Grup Pelayanan				✓	Tim Yanlik
3	Persyaratan	Sosialisasi secara langsung atau medsos terkait kejelasan persyaratan pelayanan				✓	Tim Humas Yanlik,

4.3. Tren Nilai SKM

Pelaksanaan SKM rutin dilaksanakan di PPN Pengambengan secara Triwulan. Berikut disajikan tren nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama lima periode terakhir.



Grafik 4. Tren Nilai Hasil SKM 5 Periode Terakhir

Berdasarkan Grafik diatas dapat dilihat bahwa nilai SKM pada tahun 2024 dari triwulan 3 hingga triwulan 1 tahun 2025 mengalami fluktuasi, dan namun pada tahun 2025 triwulan 3 nilai SKM menurun dengan nilai akhir 93,58.

BAB VI

KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat PPN Pengambengan Triwulan 3 tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di PPN Pengambengan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM 93,58 dan mutu pelayanan termasuk dalam kategori A dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah sangat baik;
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan ialah jangka waktu pelayanan, tarif pelayanan, dan sarana dan prasarana;
- Unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,778; kemudian jangka waktu pelayanan dengan nilai 3,823; dan nilai unsur tertinggi ketiga yaitu persyaratan pelayanan dengan nilai 3,832; ketiga unsur pelayanan diatas termasuk pada kategori sangat baik.

Mengetahui :
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Pengambengan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Kartono, A.Pi, M.P

Pengambengan, 9 Oktober 2025

Kepala Subbagian Umum
Pelabuhan Perikanan Nusantara
Pengambengan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Lukman Hadi, S.St.Pi

LAMPIRAN

1. QR Code dan Kuesioner Online



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT : PPN PENGAMBENGAN



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/105>



Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPN Pengembangan
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapat Perikanan

Data Responden

Waktu Survey: 18-Oct-2023 07:34

Nama:

Jenis Usaha: ☐ Perseorangan ☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender: ☐ Pria/Laki-laki ☐ Wanita/Perempuan

Usia: ☐ < 25 Tahun ☐ 25 s/d 45 Tahun ☐ 46 s/d 60 Tahun ☐ > 60 Tahun

Pendidikan: ☐ SD ☐ S1 ☐ SMP ☐ S2 ☐ SMA ☐ S3 ☐ D3

Pekerjaan: ☐ ASN ☐ Pegawai Swasta ☐ TNI/Polri ☐ Wirasaha Non RKP ☐ Pelaku Usaha RKP ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

← → ↻ 🔒 ptspp.kkp.go.id/skm/s/524// 🔍 📄 ☆ 📄 📄 📄 📄

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Kurang cepat
☐ Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan/indak lanjut)?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kuualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (sikap, keterampilan dan penampilan)

🌟🌟🌟🌟🌟

Kritik dan Saran: *) Harus diisi minimal 3 kata

2. Hasil Olah Data SKM

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_UP P	Nama_La yanan	Kelompo k_layanan	Jenis_Usa ha	Jenis_Kel amin	Usia_Res ponden	Pendidika n	Pekerjaa n	Rating_P etugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Sar an	Kode_Ses i_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layan an_sts
146108	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air		P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	101.128. 97.185- 2025093 0-220536	30/09/2025 22.13	Kepmen 20/2025
145527	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air		P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sudah baik	140.213. 151.122- 2025093 0-092644	30/09/2025 09.34	Kepmen 20/2025
145450	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air		P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap di tingkatka n	140.213. 151.251- 2025093 0-082632	30/09/2025 08.38	Kepmen 20/2025
145448	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air		P	P	46-60	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sudah baik	114.122. 167.218- 2025093 0-083051	30/09/2025 08.38	Kepmen 20/2025
145446	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air		P	L	46-60	SD	wirusaha	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	Tingkatka n pelayan prima	180.249. 99.13- 2025093 0-082947	30/09/2025 08.38	Kepmen 20/2025
145444	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air		P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Air lancar jos	180.254. 224.98- 2025093 0-083032	30/09/2025 08.37	Kepmen 20/2025
145439	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air		P	P	46-60	SMA	wirusaha	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	Tetap berikan yangg terbaik	114.122. 165.201- 2025093 0-082951	30/09/2025 08.36	Kepmen 20/2025

145434	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air	P	L	46-60	SMA	wirau sah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Air lancar usaha sejahtera	114.122. 164.81- 2025093 0-082527	30/09/2025 08.32	Kepmen 20/2025
145423	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air	P	L	46-60	SMA	wirau sah a	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Pelayana nnya udah sesuai	140.213. 150.244- 2025093 0-081457	30/09/2025 08.22	Kepmen 20/2025
145412	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air	P	L	46-60	SMA	wirau sah a	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	Tetap di tingkatka n lagi	114.10.1 57.147- 2025093 0-080325	30/09/2025 08.10	Kepmen 20/2025
145404	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air	P	L	46-60	SMA	wirau sah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Tolong persedia an air tetap terjaga	103.156. 74.201- 2025093 0-075616	30/09/2025 08.03	Kepmen 20/2025
145393	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air	P	L	25-45	SMA	wirau sah a	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Penilaian yang saya berikan adalah baik	103.156. 74.201- 2025093 0-075021	30/09/2025 07.57	Kepmen 20/2025
145384	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air	P	P	46-60	SMA	wirau sah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sesuai dipertah ankan	103.156. 74.201- 2025093 0-074054	30/09/2025 07.49	Kepmen 20/2025
145383	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air	P	P	46-60	SMA	wirau sah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sesuai dipertah ankan	103.156. 74.201- 2025093 0-074052	30/09/2025 07.49	Kepmen 20/2025
144879	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air	P	L	25-45	SMA	wirau sah a	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	sudah sesuai terima kasih	180.254. 225.200- 2025092 9-084303	29/09/2025 08.49	Kepmen 20/2025
144873	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Air	P	P	25-45	SMA	wirau sah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tolong tetap dipertah ankan	180.254. 225.200- 2025092 9-083931	29/09/2025 08.46	Kepmen 20/2025

[illegible]

[illegible][illegible]

[illegible]

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_La yanan	Kelompo k_layana n	Jenis_Us aha	Jenis_Kel amin	Usia_Res ponden	Pendidik an	Pekerjaa n	Rating_P etugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Sar an	Kode_Se si_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_laya nan_sts
146112	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik		P	L	25-45	SMA	wirausah a	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada 3 saran	101.128.9 7.185- 20250930- 220536	30/09/2025 22.16	Kepmen 20/2025
146109	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik		P	L	25-45	SMA	wirausah a	5	3	2	4	3	2	3	3	3	3	Tidak ada 3 saran	101.128.9 7.185- 20250930- 220536	30/09/2025 22.14	Kepmen 20/2025
145534	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik		P	P	46-60	SMA	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sudah 4 baik	140.213.1 51.122- 20250930- 092644	30/09/2025 09.36	Kepmen 20/2025
145456	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik		P	P	46-60	SMP	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sangat 4 baik	114.122.1 67.218- 20250930- 083051	30/09/2025 08.39	Kepmen 20/2025
145449	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik		P	L	46-60	SMA	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Listrik TDK pernah 4 kendala	180.254.2 24.98- 20250930- 083032	30/09/2025 08.38	Kepmen 20/2025
145441	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik		P	P	46-60	SMA	wirausah a	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	Selalu berikan yang 4 terbaik	114.122.1 65.201- 20250930- 082951	30/09/2025 08.36	Kepmen 20/2025
145435	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik		P	L	46-60	SMA	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Listrik tdk pernah 4 kendala	114.122.1 64.81- 20250930- 082527	30/09/2025 08.33	Kepmen 20/2025
145413	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik		P	L	46-60	SMA	wirausah a	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Sudah sesuai dengan pelayana 3 n	114.10.15 7.147- 20250930- 080325	30/09/2025 08.10	Kepmen 20/2025

145405	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik	P	L	46-60	SMA	wirau sah a	5	3	4	4	3	3	3	3	4	Ketersed iaan listriknya udah sesuai	103.156.7 4.201- 20250930- 075616	30/09/2025 08.04	Kepmen 20/2025
145395	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik	P	L	25-45	SMA	wirau sah a	5	3	4	4	3	4	4	3	3	Kemamp uan dan kesigapa n nya memuas kan	103.156.7 4.201- 20250930- 075021	30/09/2025 07.58	Kepmen 20/2025
145386	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik	P	P	46-60	SMA	wirau sah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana nnya udah sesuai di pertahan kan	103.156.7 4.201- 20250930- 074054	30/09/2025 07.50	Kepmen 20/2025
145385	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik	P	P	46-60	SMA	wirau sah a	5	3	4	4	4	4	4	3	4	Pelayana nnya udah sesuai di pertahan kan	103.156.7 4.201- 20250930- 074052	30/09/2025 07.50	Kepmen 20/2025
144880	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik	P	L	25-45	SMA	wirau sah a	5	3	3	3	3	4	3	3	3	udah sesuai dan mudah	180.254.2 25.200- 20250929- 084303	29/09/2025 08.50	Kepmen 20/2025
144874	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik	P	P	25-45	SMA	wirau sah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sesuai dengan prosedur	180.254.2 25.200- 20250929- 083931	29/09/2025 08.46	Kepmen 20/2025
144869	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Listrik	P	L	25-45	SMA	wirau sah a	5	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkat kan lagi	114.10.15 6.68- 20250929- 083553	29/09/2025 08.43	Kepmen 20/2025

[illegible]

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_La yanan	Kelompo k_layana n	Jenis_Us aha	Jenis_Kel amin	Usia_Res ponden	Pendidik an	Pekerjaan	Rating_P etugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Sar an	Kode_Se si_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_laya nan_sts
146110	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pas masuk harian dan berlangg anan		P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	2	4	3	Tidak ada saran	101.128.9 7.185- 20250930- 220536	30/09/2025 22.14	Kepmen 20/2025
145540	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pas masuk harian dan berlangg anan		P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sudah baik	140.213.1 51.122- 20250930- 092644	30/09/2025 09.38	Kepmen 20/2025
145459	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pas masuk harian dan berlangg anan		P	P	46-60	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sangat baik	114.122.1 67.218- 20250930- 083051	30/09/2025 08.41	Kepmen 20/2025
145452	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pas masuk harian dan berlangg anan		P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fasilitas pas masuk jos	180.254.2 24.98- 20250930- 083032	30/09/2025 08.39	Kepmen 20/2025
145443	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pas masuk harian dan berlangg anan		P	P	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Pelayana nnya udah sesuai	114.122.1 65.201- 20250930- 082951	30/09/2025 08.37	Kepmen 20/2025
145436	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pas masuk harian dan berlangg anan		P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pas masuk pelabuha n baik	114.122.1 64.81- 20250930- 082527	30/09/2025 08.34	Kepmen 20/2025

145431	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlangganan	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayannya sudah sesuai	114.122.166.42-20250930-082344	30/09/2025 08.30	Kepmen 20/2025
145426	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlangganan	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	pelayannya sudah sesuai	140.213.126.25-20250930-081903	30/09/2025 08.25	Kepmen 20/2025
145422	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlangganan	P	P	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik fasilitas mohon dijaga	114.122.133.96-20250930-081310	30/09/2025 08.20	Kepmen 20/2025
145420	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlangganan	P	L	>60	SD	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Turunkan harga masuk	103.189.250.33-20250930-080937	30/09/2025 08.18	Kepmen 20/2025
145418	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlangganan	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Pelayannya sudah sesuai	103.149.238.201-20250930-081047	30/09/2025 08.17	Kepmen 20/2025
145415	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlangganan	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tolong tetap di pertahan kan	114.10.157.147-20250930-080325	30/09/2025 08.11	Kepmen 20/2025

145411	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlangganan	P	P	46-60	SMP	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayan Sudah bagus	103.189.2 50.33-20250930-080207	30/09/2025 08.09	Kepmen 20/2025
145407	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlangganan	P	L	46-60	SMA	wirausaha	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	Petugas telah memberikan pelayanan yang baik	103.156.7 4.201-20250930-075616	30/09/2025 08.06	Kepmen 20/2025
145397	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlangganan	P	L	25-45	SMA	wirausaha	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Tolong tetap dipertahankan pelayanan nya	103.156.7 4.201-20250930-075021	30/09/2025 07.59	Kepmen 20/2025
145388	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlangganan	P	P	46-60	SMA	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayannya yang diberikan sudah sangat baik	103.156.7 4.201-20250930-074052	30/09/2025 07.52	Kepmen 20/2025
145387	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlangganan	P	P	46-60	SMA	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayannya sangat baik dan ramah	103.156.7 4.201-20250930-074054	30/09/2025 07.52	Kepmen 20/2025

144881	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlanggan	P	L	25-45	SMA	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ditingkatkan lagi pelayanan nnya	180.254.25.200-20250929-084303	29/09/2025 08.51	Kepmen 20/2025
144875	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlanggan	P	P	25-45	SMA	wirausaha	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanan nnya	180.254.25.200-20250929-083931	29/09/2025 08.47	Kepmen 20/2025
144870	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlanggan	P	L	25-45	SMA	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong tetap dipertahankan pelayanan nnya	114.10.156.68-20250929-083553	29/09/2025 08.43	Kepmen 20/2025
144865	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlanggan	P	P	<25	SMA	wirausaha	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Pengaduan ditanggapi dengan cepat	180.254.25.200-20250929-083204	29/09/2025 08.40	Kepmen 20/2025
144856	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlanggan	P	P	25-45	D3	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ditingkatkan lagi pelayanan nnya	114.122.164.52-20250929-082543	29/09/2025 08.35	Kepmen 20/2025
	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pas masuk harian dan berlanggan	P	L	25-45	SMA	wirausaha	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan lagi pelayanan nnya	114.122.166.115-20250929-082548	29/09/2025 08.35	Kepmen 20/2025

[illegible]

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_Upp	Nama_Layanan	Kelompok_layanan	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sts
146113	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	101.128.97.185-20250930-	30/09/2025 22.17	Kepmen 20/2025
146111	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	101.128.97.185-20250930-	30/09/2025 22.15	Kepmen 20/2025
145531	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik	140.213.151.122-20250930-	30/09/2025 09.35	Kepmen 20/2025
145461	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	P	46-60	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik	114.122.167.218-20250930-	30/09/2025 08.42	Kepmen 20/2025
145457	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tertib dalam administrasi	180.254.24.98-20250930-	30/09/2025 08.39	Kepmen 20/2025
145445	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	P	46-60	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap pertahan	114.122.165.201-20250930-	30/09/2025 08.37	Kepmen 20/2025
145437	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	P	25-45	SMA	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetus di tingkatkan	140.213.151.251-20250930-	30/09/2025 08.34	Kepmen 20/2025
145433	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Tetap dipertahankan	114.122.166.42-20250930-	30/09/2025 08.31	Kepmen 20/2025
145427	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	pelayanannya harus	140.213.126.25-20250930-	30/09/2025 08.26	Kepmen 20/2025
145425	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Tetap dipertahan	140.213.150.244-20250930-	30/09/2025 08.23	Kepmen 20/2025
145424	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	L	>60	SD	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Turunkan harga sewa	103.189.250.33-20250930-	30/09/2025 08.22	Kepmen 20/2025
145421	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	Tetap dipertahan	103.149.238.201-20250930-	30/09/2025 08.18	Kepmen 20/2025
145417	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penggunaan tanah		P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	Terima kasih atas	114.10.157.147-20250930-	30/09/2025 08.13	Kepmen 20/2025

145414	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	P	46-60	SMP	P.UK KP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sudah bagus	103.189.2 50.33- 20250930-	30/09/2025 08.11	Kepmen 20/2025
145409	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	3	3	4	3	4	3	4	2	2	Kesimpul annya tetap	103.156.7 4.201- 20250930-	30/09/2025 08.07	Kepmen 20/2025
145399	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	Pelayana n yang diberikan	103.156.7 4.201- 20250930-	30/09/2025 08.00	Kepmen 20/2025
145390	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	P	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Tolong tetap dipertah	103.156.7 4.201- 20250930-	30/09/2025 07.53	Kepmen 20/2025
145389	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	P	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	Tolong tetap dipertah	103.156.7 4.201- 20250930-	30/09/2025 07.53	Kepmen 20/2025
144882	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kinerjanya a tolong dipertah	180.254.2 25.200- 20250929-	29/09/2025 08.52	Kepmen 20/2025
144876	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kinerjanya a tetap dipertah	180.254.2 25.200- 20250929-	29/09/2025 08.47	Kepmen 20/2025
144872	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertah ankan	114.10.15 6.68- 20250929-	29/09/2025 08.44	Kepmen 20/2025
144866	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	Sudah sesuai dipertah	180.254.2 25.200- 20250929-	29/09/2025 08.40	Kepmen 20/2025
144859	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	dipertah ankan terus	114.122.1 64.52- 20250929-	29/09/2025 08.36	Kepmen 20/2025
144858	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Di pertahan kan	114.122.1 66.115- 20250929-	29/09/2025 08.36	Kepmen 20/2025
144847	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	P	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas	114.79.17 .184- 20250929-	29/09/2025 08.26	Kepmen 20/2025
144841	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	Ditingkat kan kinerjanya	114.122.1 38.101, 168.235.2	29/09/2025 08.21	Kepmen 20/2025
144834	3	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penggun aan tanah		P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap di pertahan kan	114.79.17 .120- 20250929-	29/09/2025 08.16	Kepmen 20/2025

[illegible]

[illegible][illegible]

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_Layanan	Kelompok_layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sts
130382	3	2025	djpt	PPN Pengambengan	Surat tanda bukti laporan kedatangan kapal perikanan		K	P	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terima kasih banyak	182.253.84.121-20250708-102502	08/07/2025 10.30	Kepmen 20/2025
											NRR	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00				
											NRR TERTIMBANG		0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	4,00			
											IKM		99,90												

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_Layanan	Kelompok_layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sts
144701	3	2025	djpt	PPN Pengamb	Tambat dan/atau		P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sangat	114.122.133.8-	27/09/2025 11.16	Kepmen 20/2025
144695	3	2025	djpt	PPN Pengamb	Tambat dan/atau		P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n cukup	114.122.133.8-	27/09/2025 10.59	Kepmen 20/2025
144678	3	2025	djpt	PPN Pengamb	Tambat dan/atau		P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sudah	114.122.133.8-	27/09/2025 10.38	Kepmen 20/2025
144671	3	2025	djpt	PPN Pengamb	Tambat dan/atau		P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas melayani	114.122.143.209-	27/09/2025 09.45	Kepmen 20/2025
144670	3	2025	djpt	PPN Pengamb	Tambat dan/atau		P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n Sijaka	114.122.143.209-	27/09/2025 09.41	Kepmen 20/2025
144668	3	2025	djpt	PPN Pengamb	Tambat dan/atau		P	L	46-60	SMA	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas melayani	114.122.143.209-	27/09/2025 09.37	Kepmen 20/2025

[illegible]

3. Dokumentasi SKM



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan 2 Tahun 2025



Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan

Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap

Kementerian Kelautan Perikanan Nusantara Pengambengan

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka PPN Pengambengan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PPN Pengembangan periode triwulan 1 tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan 2 tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,8350	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,8306	A
3	Waktu Pelayanan	3,7844	A
4	Biaya/Tarif	3,8083	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,7950	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,8090	A
7	Perilaku Pelaksana	3,8346	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,7988	A
9	Sarana dan Prasarana	3,8284	A

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

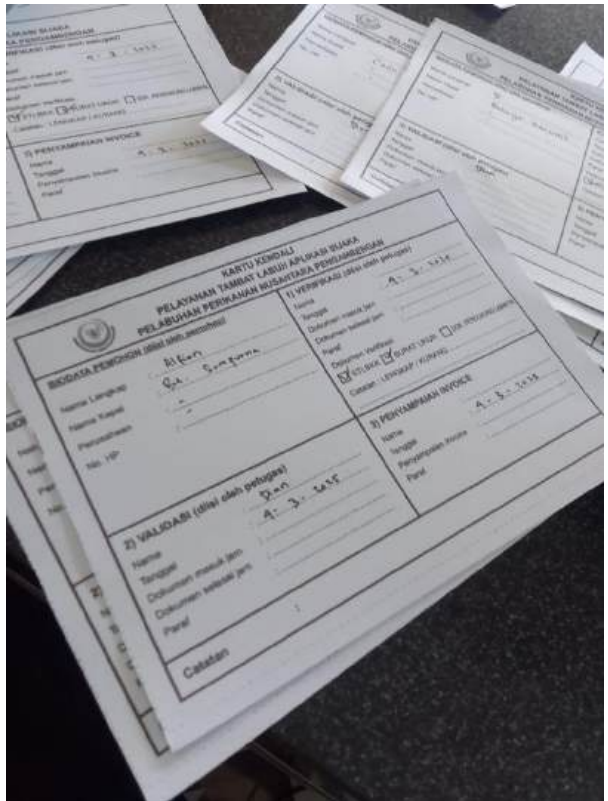
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan 2 Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu Pelayanan	Percepatan proses waktu penyelesaian layanan oleh petugas sesuai dengan SOP			✓		Tim Yanlik
2	Produk Layanan	Sosialisasi kepada pengguna terkait SOP dan mekanisme pelayanan			✓		Tim Yanlik
3	Konsultasi dan Pengaduan	Sosialisasi melalui media sosial terkait proses penyampaian pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna jasa			✓		Tim Yanlik, Humas

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
----	-----------------------	--	--	----------------------	---------------------

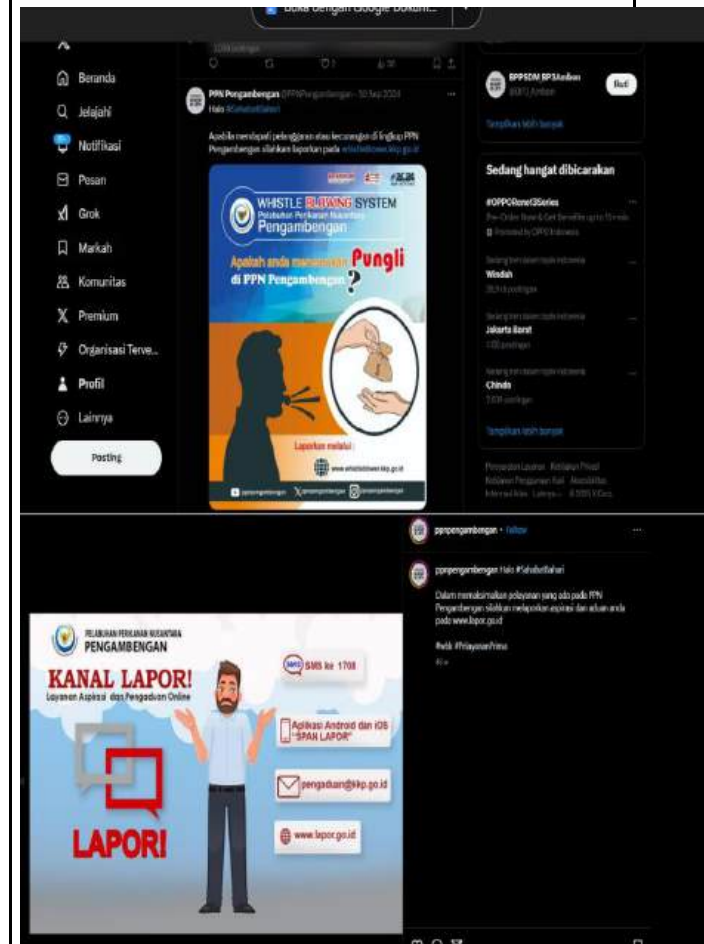
1	Jangka Pelayanan	Waktu	sudah	Percepatan proses waktu penyelesaian layanan oleh petugas sesuai dengan SOP, dilakukan dengan pengisian kartu kendali dan memantau lama waktu pelayanan lewat pengisian kartu kendali	
---	------------------	-------	-------	---	--

2	Produk Layanan	Sudah	Sosialisasi kepada pengguna terkait SOP dan mekanisme pelayanan, melalui media sosial dan secara langsung dengan pengguna jasa	 
---	----------------	-------	---	--

3

Konsultasi dan Pengaduan

Sosialisasi melalui media sosial terkait proses penyampaian pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna jasa



BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. PPN Pengambengan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;

Mengetahui :
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Pengambengan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Kartono, A.Pi, M.P

Pengambengan, 9 Oktober 2025

Kepala Subbagian Umum
Pelabuhan Perikanan Nusantara
Pengambengan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Lukman Hadi, S.St.Pi