

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN KE IV, DAN LAPORAN TINDAK LANJUT TRIWULAN KE IV
PERIODE 2024
DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA AMBON**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA AMBON**

DAFTAR ISI	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	6
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1 Pelaksanaan SKM	8
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	9
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	10
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	11
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	12
BAB III	13
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	14
3.1 Jumlah Responden SKM.....	15
3.2 SKM (Unit Layanan Per Unsur Layanan).....	16
BAB IV	17
ANALISIS HASIL SKM	18
4.1 Analisis Kelemahan Permasalahan.....	19
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	20
4.3 Tren Nilai SKM.....	21
BAB V	22
KESIMPULAN	23
LAMPIRAN	24
1. Koesioner.....	25
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	26
3. Lampiran Surt Kuasa Pengisian Kuesioner.....	27
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	28

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 mengamankan 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 sebagai salah satu penyedia layanan public Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon di Propinsi Maluku , 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.

1.1 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Administrasi yang telah diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon

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 kinerja unit pelayanan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner/Aplikasi Online, (SUSAN KKP) yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 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) dan Tempat Parkir

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner Secara On Line /menggunakan Aplikasi SUSAN KKP, dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 Bulan (Triwulan) Dalam Satu tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2024	10
2.	Pengumpulan Data	12 September s/d 28 Desember 2024	48
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	28 s/d 30 Desember 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	2 s/d 7 Januari 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon berdasarkan periode survei sebelumnya.

Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Bulan September s/d Desember tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon dalam kurun waktu 3 Bulan adalah sebanyak (29) 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 telah dikumpulkan dalam kurun waktu Triwulan ke IV Survey Kepuasan Masyarakat adalah 50 orang Responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 29 responden, dengan rincian sebagai berikut :

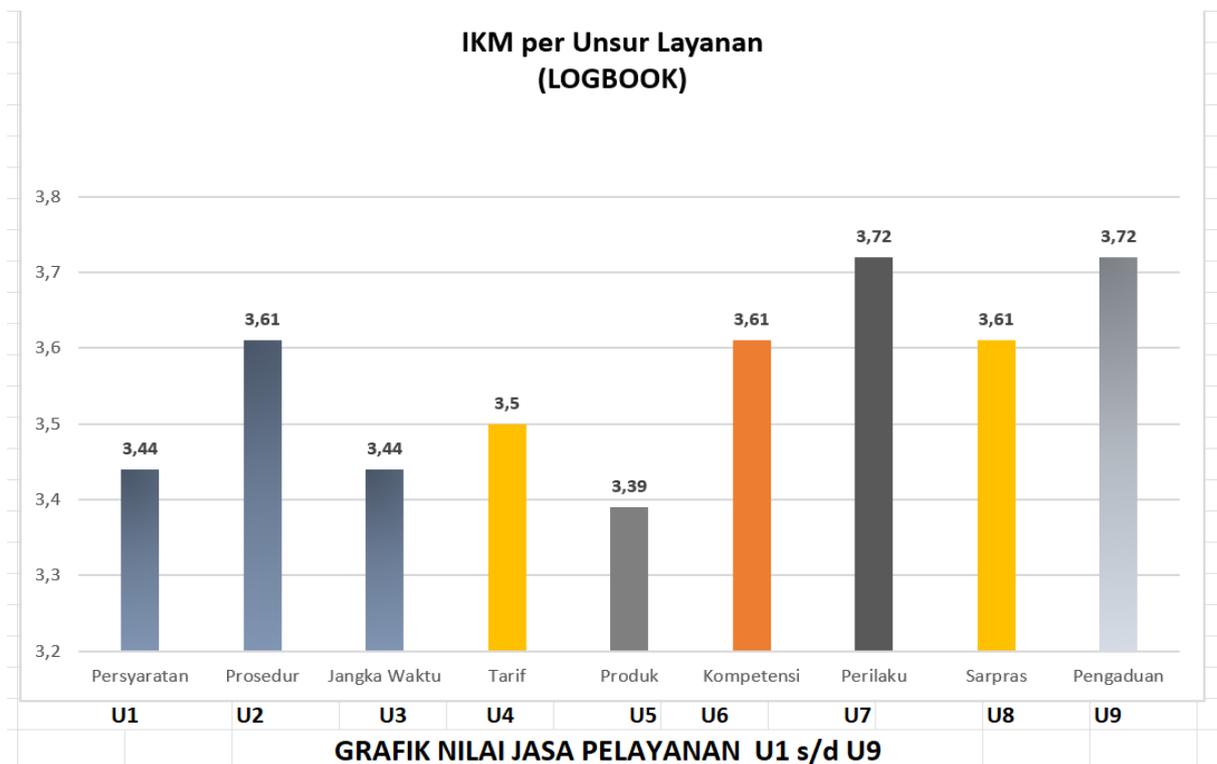
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	28	28%
		PEREMPUAN	9	9%
			Jumlah : 37	
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	2%
		SLTP	2	2%
		SLTA	29	29%
		D.III	1	1%
		SI	2	2%
		S2	1	1%
			Jumlah : 37	
3	PEKERJAAN	PNS	1	1%
		PELAJAR	1	1%
		SWASTA	19	19%
		WIRUSAHA	7	7%
		P.UKPP	9	9%
			Jumlah : 37	
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN, sesuai kepmen No 54/2022	37	37%
		LAYANAN, Non kepmen No 54/22		
		LAINNYA		
			Jumlah : 37	

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur
1. Pelayanan Log Book Penangkapan Ikan.

Dari hasil kuesioner yang telah kami terima dari 18 responden kuesioner dapat kami sampaikan sebagai berikut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,44	3,61	3,44	3,50	3,39	3,61	3,72	3,61	3,72
Kategori	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	baik
IKM Unit Layanan	TOTAL 3,56 Atau 89,04 (A Atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

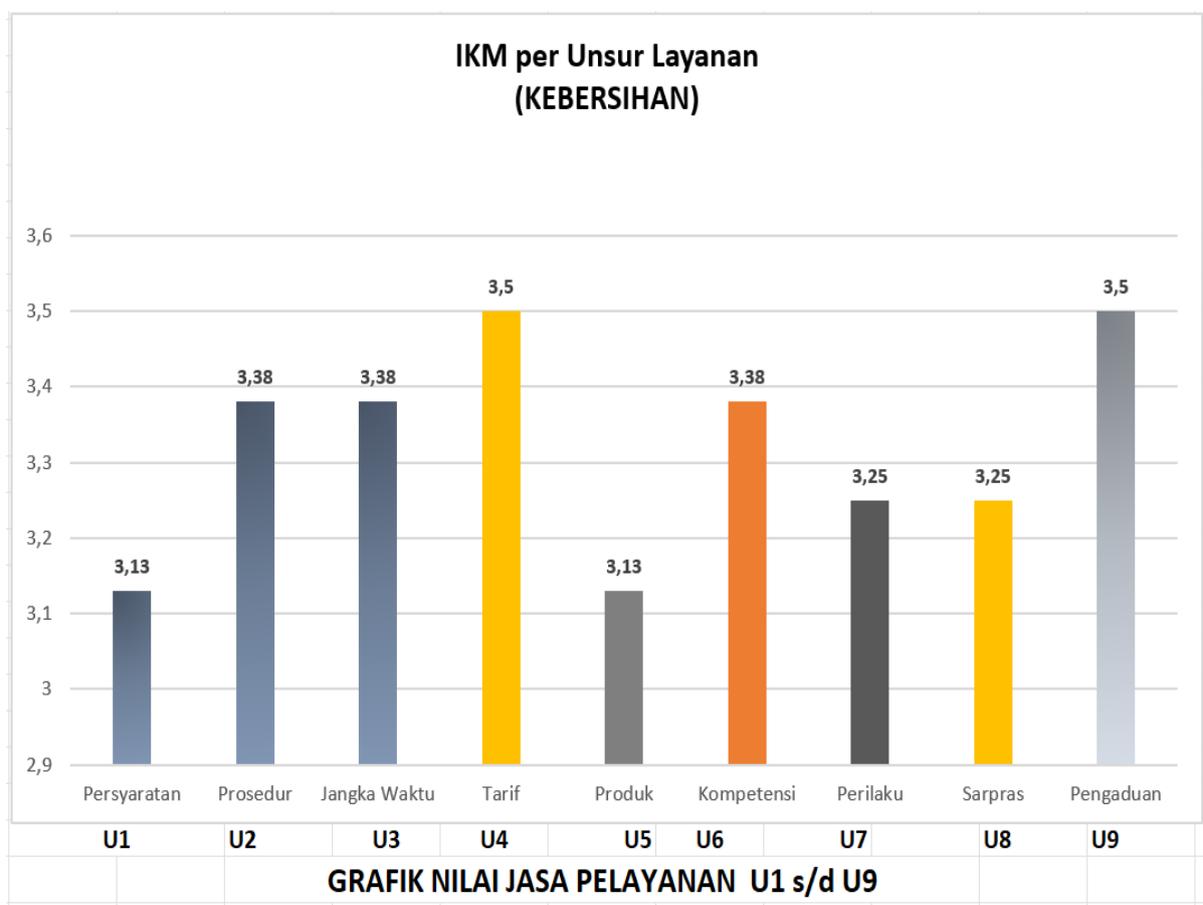


**Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur
Pelayanan Jasa Kebersihan**

Dari hasil kuesioner yang telah kami terima dari 8 responden kuesioner dapat kami sampaikan sebagai berikut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKMper unsur	3,13	3,38	3,38	3,50	3,13	3,38	3,25	3,25	3,50
Kategori	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	baik
IKMUnit Layanan	TOTAL 3,32 Atau 82,99 (A Atau sangat Baik)								

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur

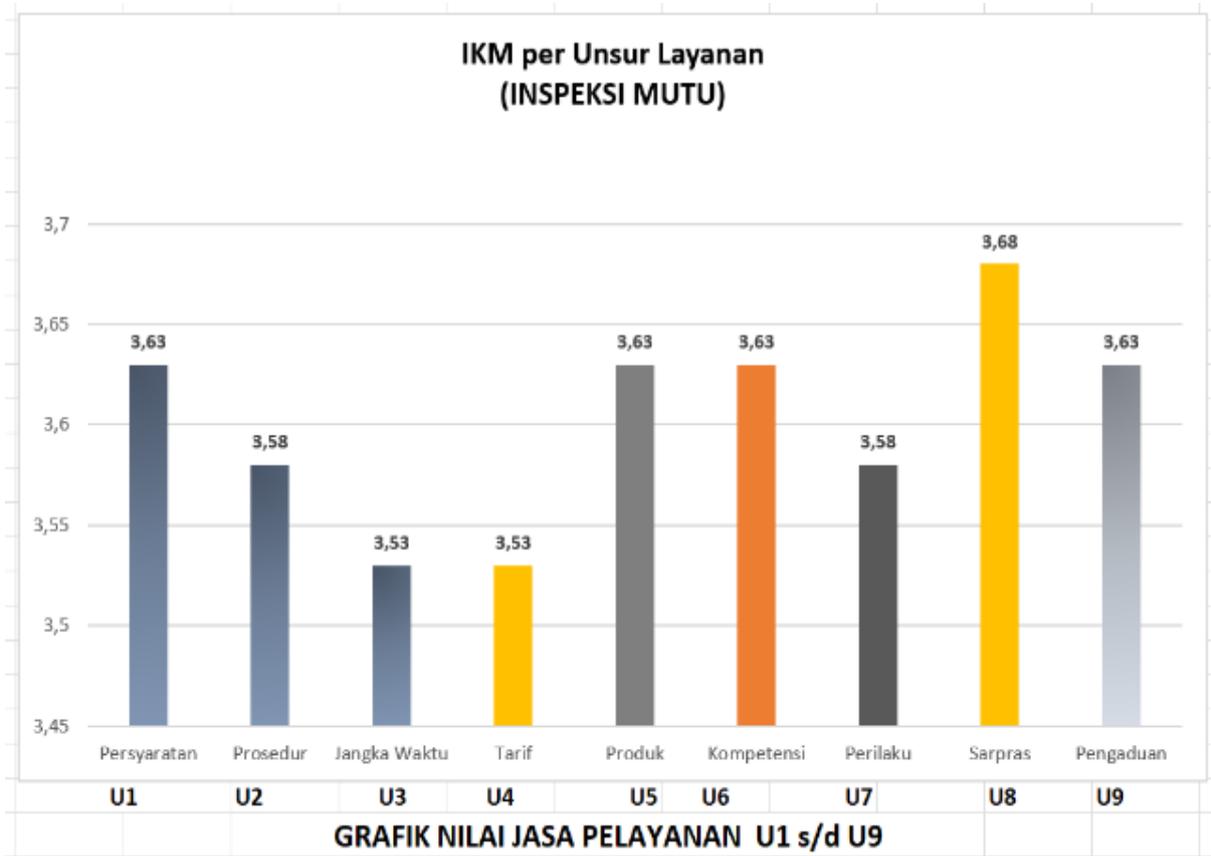


**Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur
Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu**

Dari hasil kuesioner yang telah kami terima dari 19 responden kuesioner dapat kami sampaikan sebagai berikut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKMper unsur	3,63	3,58	3,53	3,53	3,63	3,63	3,58	3,68	3,63
Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
IKM Unit Layanan	TOTAL 3,60 Atau 90,06 (B Atau Baik)								

Gambaran 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur

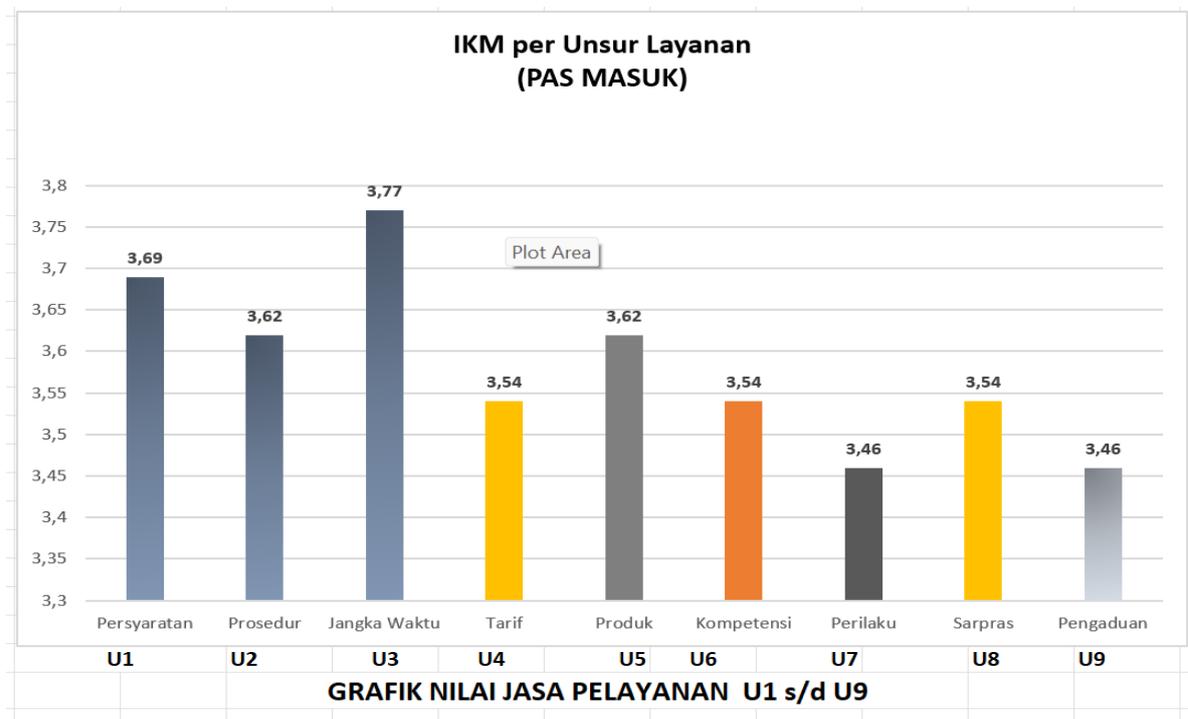


Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Pas Masuk

Dari hasil kuesioner yang telah kami terima dari 13 responden kuesioner dapat kami sampaikan sebagai berikut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKMper unsur	3,69	3,62	3,77	3,54	3,62	3,54	3,46	3,54	3,46
Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
IKMUnit Layanan	TOTAL 3,58 Atau 89,53 (A Atau Sangat Baik)								

Gambar 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur

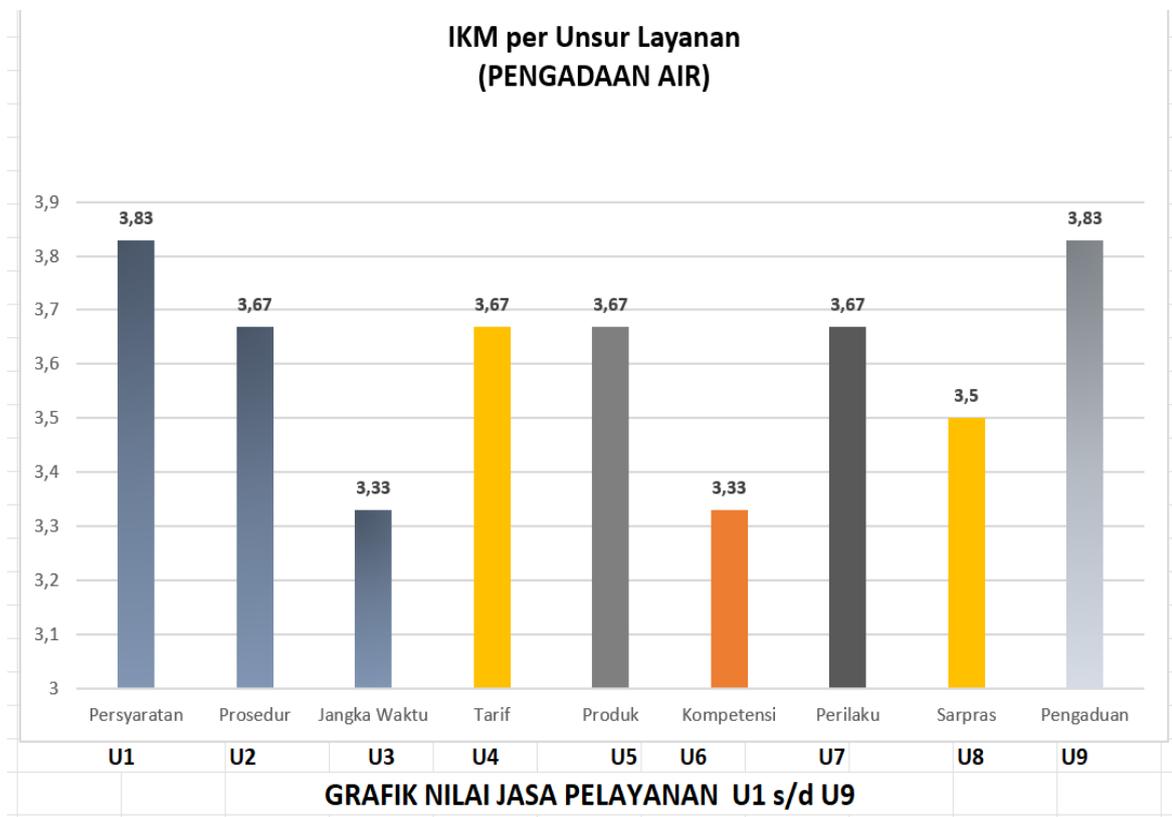


**Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur
Pelayanan Pengadaan Air**

Dari hasil kuesioner yang telah kami terima dari 11 responden kuesioner dapat kami sampaikan sebagai berikut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKMper unsur	3,83	3,67	3,33	3,67	3,67	3,33	3,67	3,50	3,83
Kategori	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
IKM Unit Layanan	TOTAL 3,61 Atau 90,28 (A Atau Sangat Baik)								

Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur

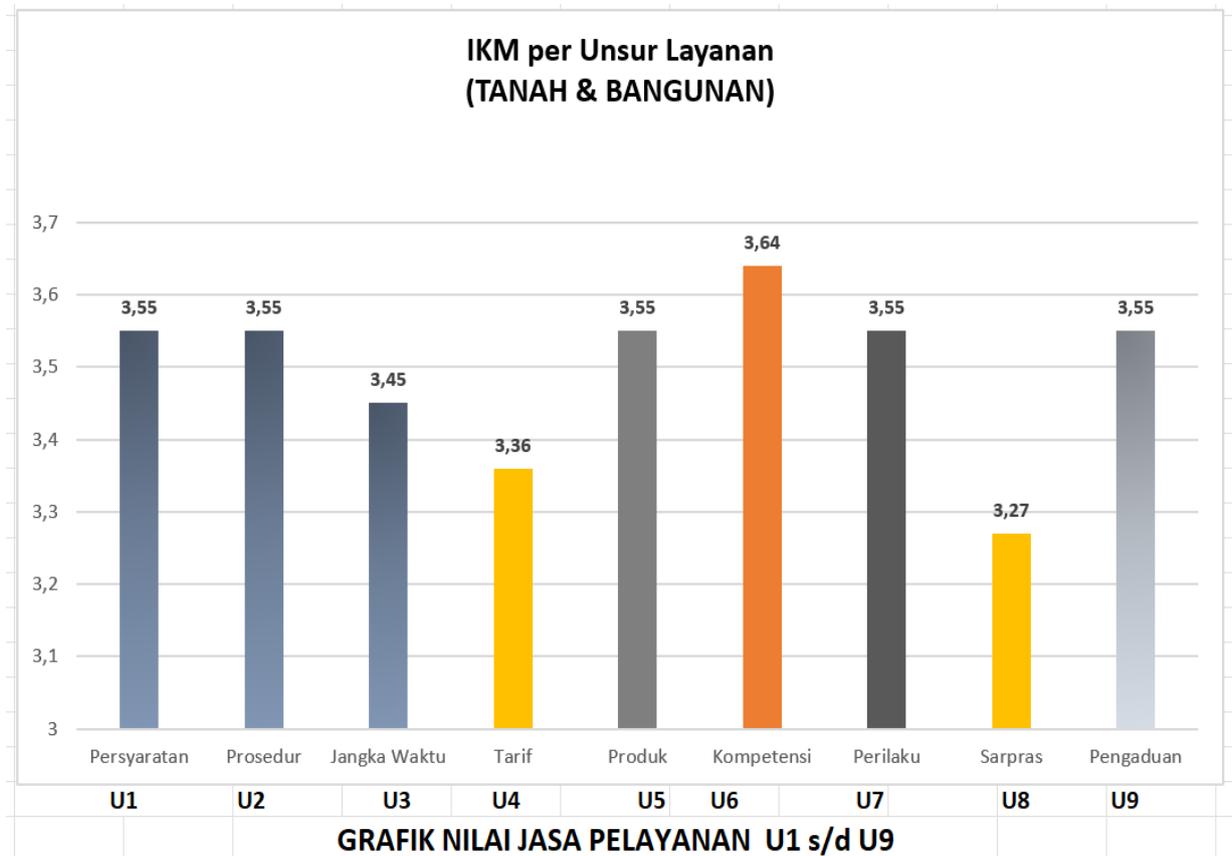


**Tabel 6. Detail nilai SKM Per Unsur
Pelayanan Penggunaan Tanah / Bangunan.**

Dari hasil kuesioner yang telah kami terima dari 11 responden kuesioner dapat kami sampaikan sebagai berikut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKMper unsur	3,55	3,55	3,45	3,36	3,55	3,64	3,55	3,27	3,55
Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik				
IKMUnit Layanan	TOTAL 3,49 Atau 87,37 (A Atau Sangat Baik)								

Gambar 6, Grafik Nilai Pe

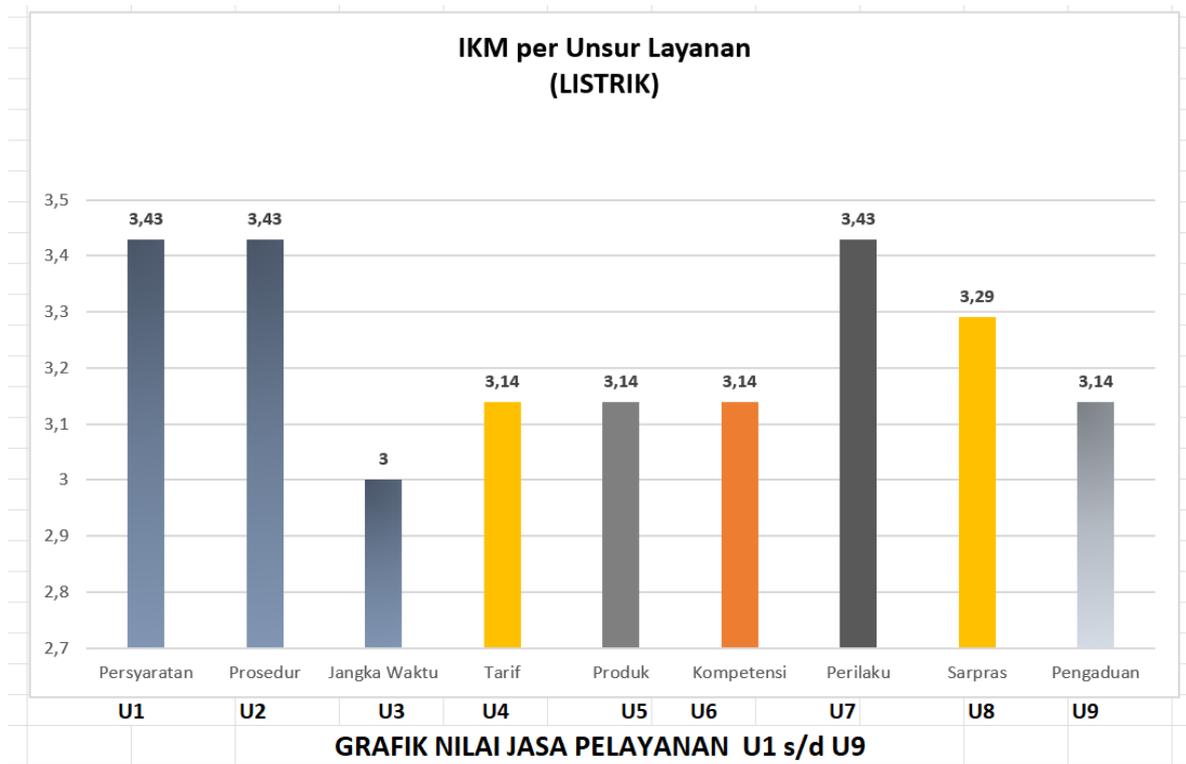


Tabel 8. Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Listrik

Dari hasil kuesioner yang telah kami terima dari 7 responden kuesioner dapat kami sampaikan sebagai berikut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKMper unsur	3,42	3,42	3,00	3,14	3,14	3,14	3,42	3,28	3,14
Kategori	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik
IKM Unit Layanan	TOTAL 3,24 Atau 80,95 (B Atau Baik)								

Gambar 8. Grafik Nilai SKM Per Unsur

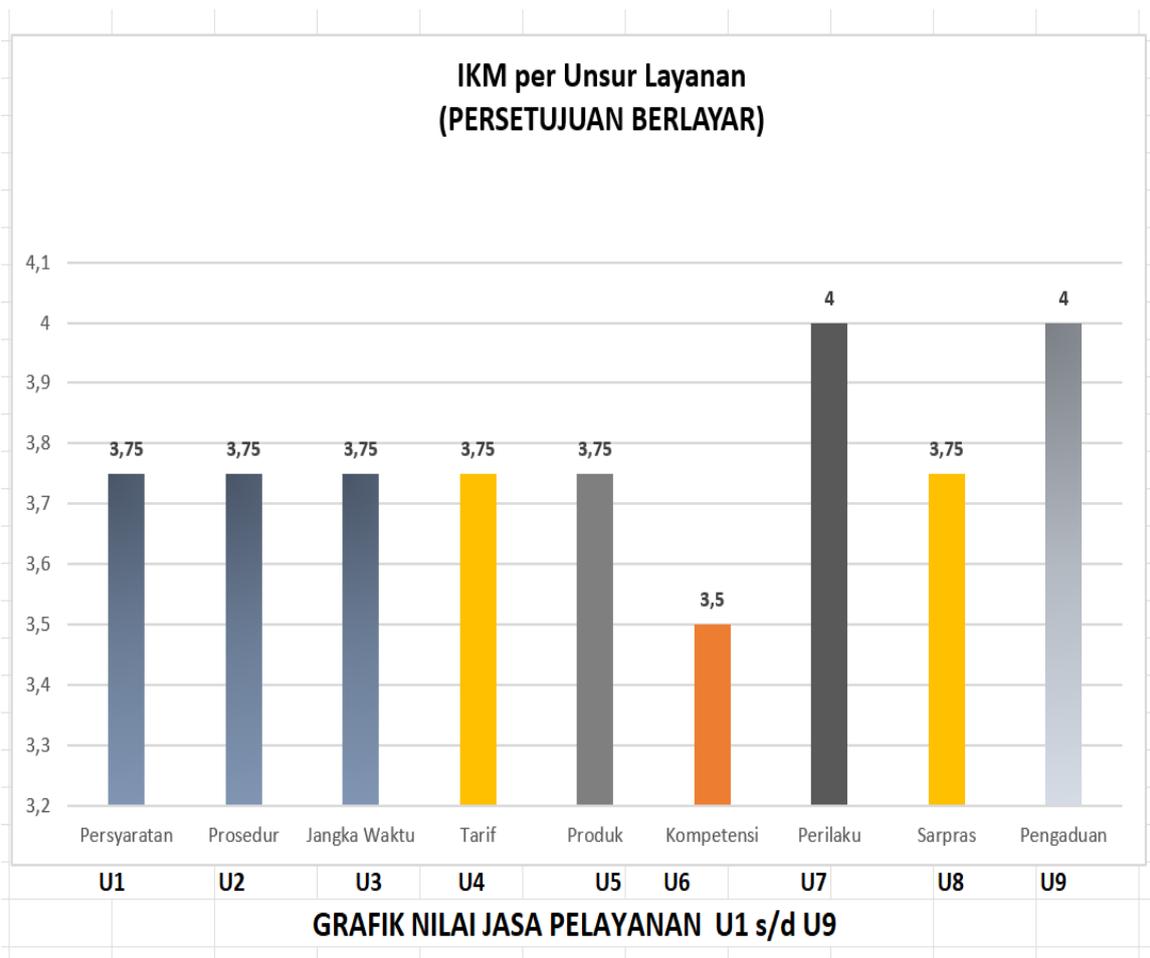


Tabel 9. Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan (SPB)

Dari hasil kuesioner yang telah kami terima dari 4 responden kuesioner dapat kami sampaikan sebagai berikut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,50	4,00	3,75	4,00
Kategori	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
IKM Unit Layanan	TOTAL 3,78 Atau 94,44 (A Atau Sangat Baik)								

Gambar 9. Grafik Nilai SKM Per Unsur

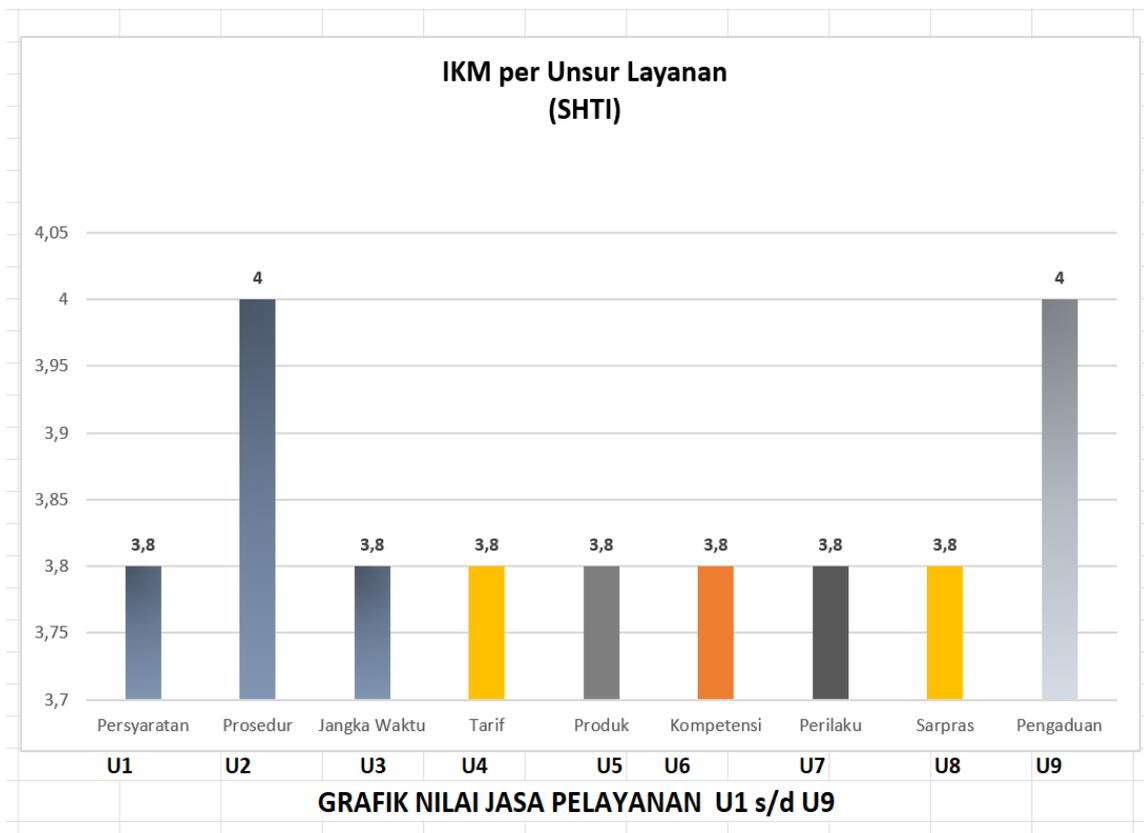


**Tabel 10. Detail Nilai SKM Per Unsur
Pelayanan (SHTI)**

Dari hasil kuesioner yang telah kami terima dari 5 responden kuesioner dapat kami sampaikan sebagai berikut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,80	4,00	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	4,00
Kategori	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
IKM Unit Layanan	TOTAL 3,84 Atau 96,11 (B Atau Baik)								

Gambar 10. Grafik Nilai SKM Per Unsur

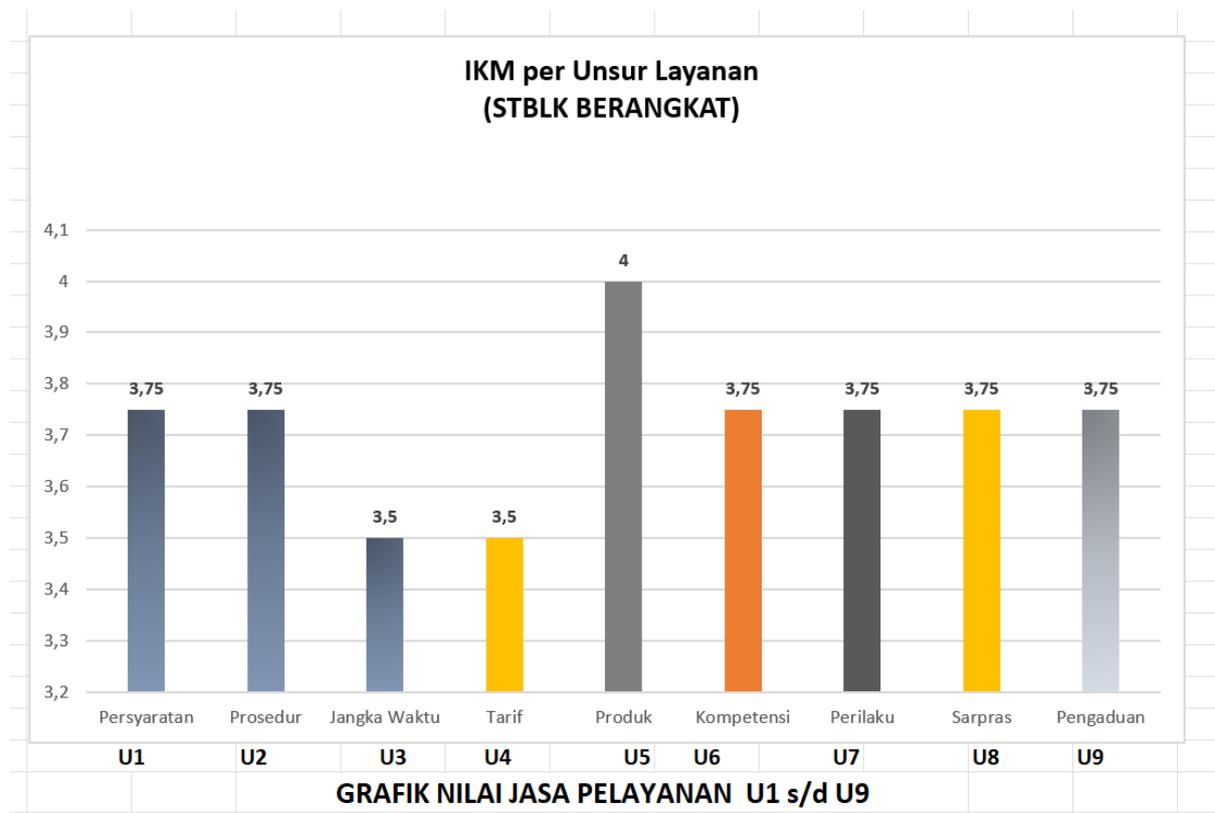


**Tabel 11. Detail Nilai SKM Per Unsur
Pelayanan STBLK Keberangkatan.**

Dari hasil kuesioner yang telah kami terima dari 4 responden kuesioner dapat kami sampaikan sebagai berikut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	3,75	3,50	3,50	4,00	3,75	3,75	3,75	3,75
Kategori	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	baik	baik
IKM Unit Layanan	TOTAL 3,72 Atau 93,06 (A Atau Sangat Baik)								

Gambar 11. Grafik Nilai SKM Per Unsur

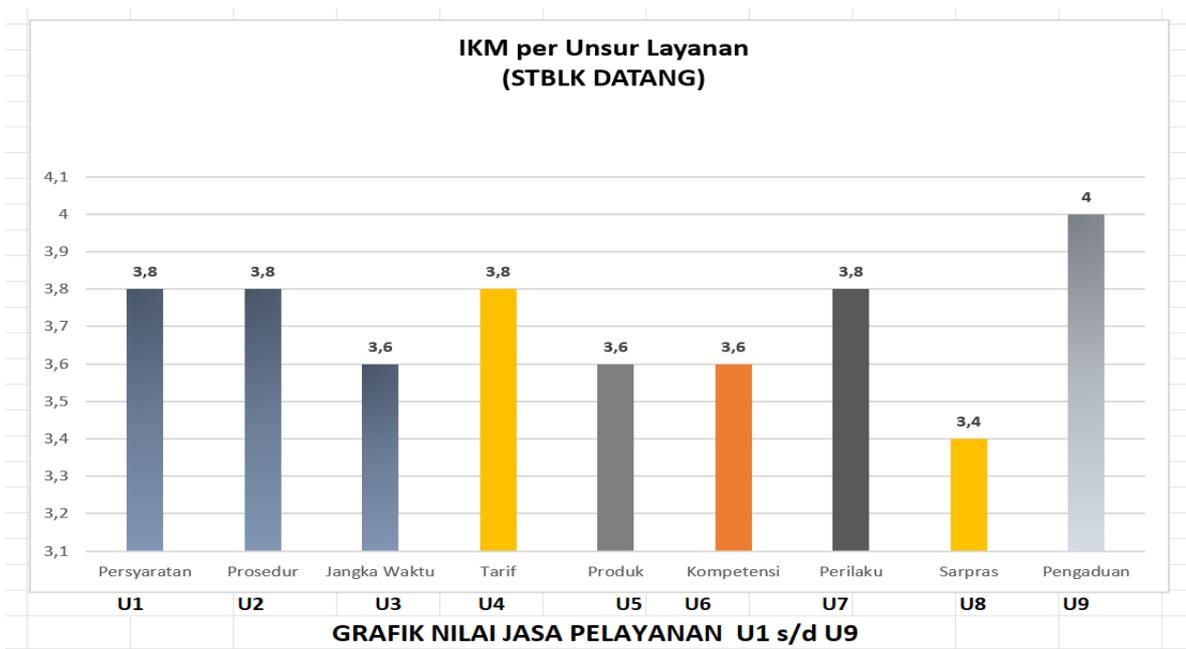


**Tabel 12. Detail Nilai SKM Per Unsur
Pelayanan STBLK Kedatangan**

Dari hasil kuesioner yang telah kami terima dari 5 responden kuesioner dapat kami sampaikan sebagai berikut.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKMper unsur	3,80	3,80	3,60	3,80	3,60	3,60	3,80	3,40	4,00
Kategori	baik	baik	baik	baik	baik	baik	baik	baik	Sangat baik
IKMUnit Layanan	TOTAL 3,71 Atau 92,78 (A Atau Sangat Baik)								

Gambar 12. Grafik Nilai SKM Per Unsur



(Tabel 13)

Hasil Survey (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 , data yang diperoleh hasil Dari 11 Unsur Layanan Sesuai Dengan KEPMEN NO 54 Kemenpan RB Adalah Sebagai Berikut

NO	JASA PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	TOTAL NILAI SKM
1	LOG BOOK	3,44	3,61	3,44	3,5	3,39	3,61	3,72	3,61	3,72	3,56	89,04
2	KEBERSIHAN	3,13	3,38	3,38	3,5	3,13	3,38	3,25	3,25	3,5	3,32	82,99
3	SKH-IPI	3,63	3,58	3,53	3,53	3,63	3,63	3,58	3,68	3,63	3,6	90,06
4	PAS MASUK	3,69	3,62	3,77	3,54	3,62	3,54	3,46	3,54	3,46	3,58	89,53
5	AIR BERSIH	3,81	3,67	3,33	3,67	3,67	3,33	3,67	3,5	3,83	3,61	90,28
6	TANAH / BANGUNAN	3,55	3,55	3,45	3,36	3,55	3,64	3,55	3,27	3,55	3,49	87,37
7	LISTRIK	3,43	3,43	3	3,14	3,14	3,14	3,43	3,29	3,14	3,24	80,95
8	SPB	3,74	3,75	3,75	3,75	3,75	3,5	4	3,75	4	3,78	94,44
9	SHTI	3,8	4	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	4	3,84	96,11
10	STBLK KEBERANGKATAN	3,74	3,75	3,5	3,5	4	3,75	3,75	3,75	3,75	3,72	93,06
11	STBLK KEDATANGAN	3,8	3,8	3,6	3,8	3,6	3,6	3,8	3,4	4	3,71	92,78
	Total Nilai Unsur Pelayanan U1 - U9	39,76	40,14	38,55	39,09	39,28	38,92	40,01	38,84	40,58	39,45	986,61
	NRR UNSUR PELAYANAN	3,58	3,61	3,5	3,52	3,53	3,55	3,6	3,53	3,64	3,58	89,06
	NILAI IKM PELAYANAN	90,46	91,18	87,62	88,84	89,24	88,45	90,92	88,28	92,24		

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata2
U1	Persyaratan	3,58
U2	Prosedur	3,61
U3	Waktu Pelayanan	3,5
U4	Biaya/tarif	3,52
U5	Produk Layanan	3,53
U6	Kompetensi Pelayanan	3,55
U7	Perilaku Pelaksana	3,6
U8	Konsultasi dan Pengaduan	3,53
U9	Sarana dan Prasarana	3,69

Ambon 7 Januari 2025

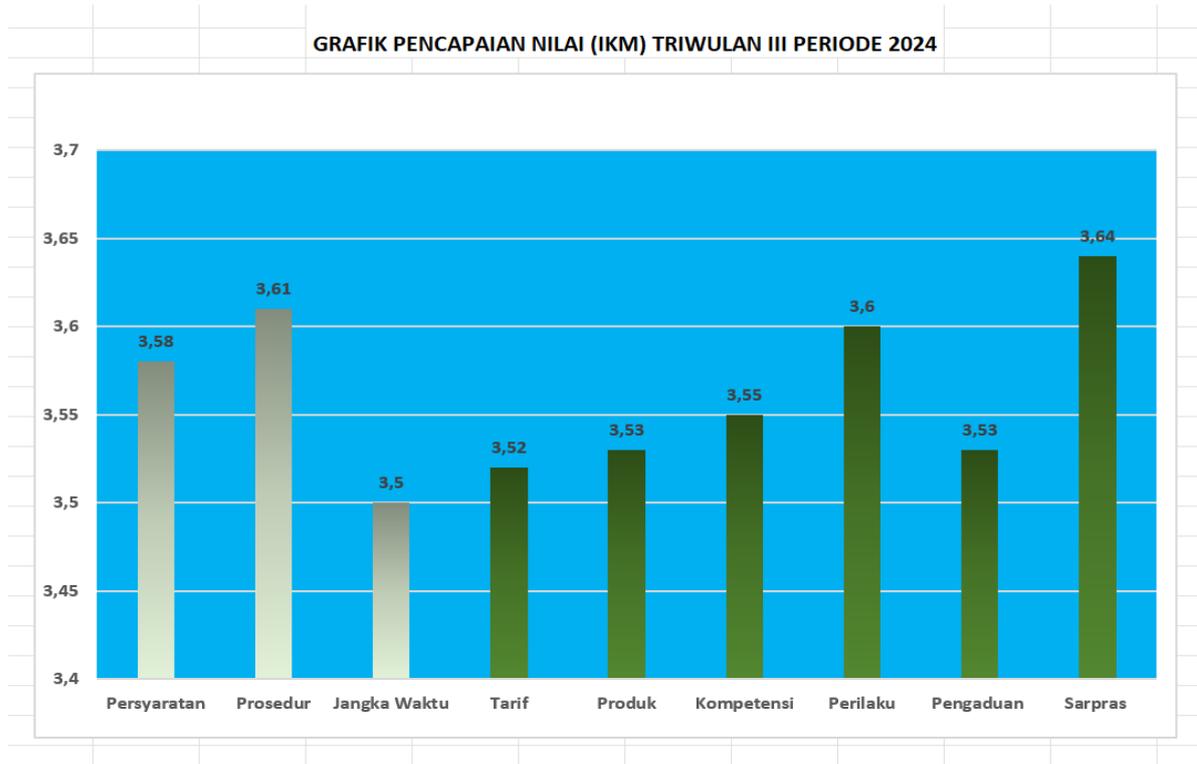
Kepala Pelabuhan

Jafar Sahubauwa

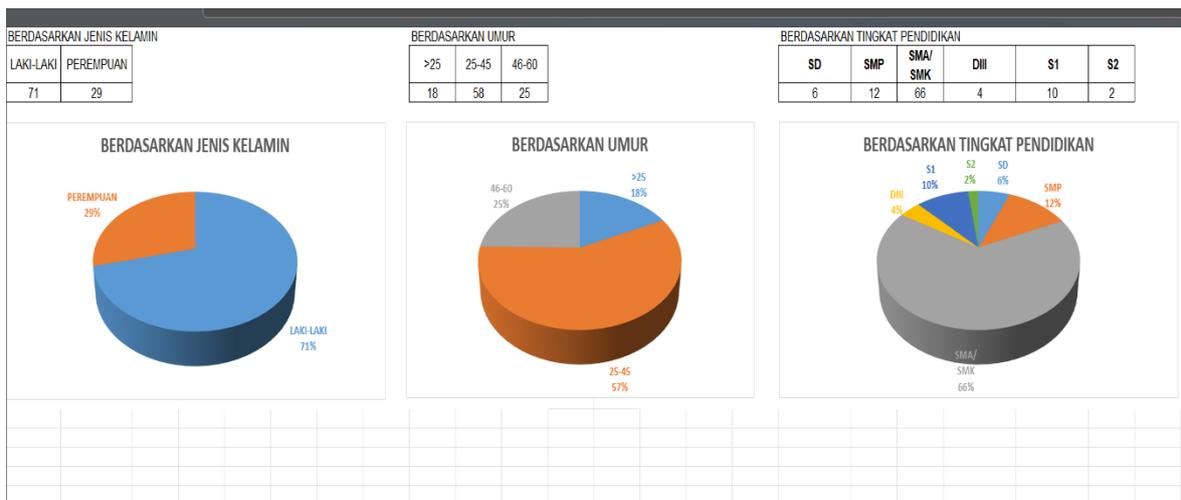
Pada Periode Triwulan Ke - IV Tahun 2024 , Terjadi Peningkatan Nilai Indeks Pelayanan (0,35%) Dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan ke - II Tahun 2024. dan Dari Setiap Unsur Pelayanan , Hal Ini Menunjukkan bahwa Hasil Survey Penilaian SKM Triwulan ke - III Periode 2024 di Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon, Mulai dari Bulan Juli s/d Bulan September Tahun 2004, Nilai Survey SKM Mencapai : 89,06 (**A. Atau sangat Baik**).

Gambar 13. Grafik Nilai SKM Per 12 Unsur Layanan

Nilai Keseluruhan dari Unsur Layanan U1 s/d U9 Memperoleh Total Nilai (IKM) Sebesar **(89,06)**



GRAFIK JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JENIS, UMUR / TINGKAT PENDIDIKAN DAN PEKERJAAN



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.3 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. (U4) TARIF/BIAYA Mendapatkan nilai terendah yaitu (3,50) Selanjutnya Nilai Terendah yang ke 2 Adalah (U3) Jangka Waktu Pelayanan mendapatkan nilai (3,52) dan Nilai Terendah yang ke 3 adalah (U8) Pelayanan Pengaduan Masyarakat Memperoleh Nilai (3,53).U8 Menjadi Catatan Untuk Perbaikan .
2. Sedangkan tiga unsur Layanan dengan nilai tertinggi yaitu (U7)dan (U2) DAN (U9) Terkait dengan Prosedur Pelayanan (U2 Mencapai Nilai 3.60) kemudian (U2 mendapatkan nilai 3,61)Dan yang Tertinggi Berikutnya Adalah (U9 Terkait dengan (Perilaku SarprasMendapatkan Nilai 3,64)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- I. Tingkatkan Pelayanan dengan Senyum Salam dan Sapah
- II. Seharusnya PSDKP harus di Jadikan Satu Atap dengan PPN Ambon Sehingga Pelayanan Lebih Cepat
- III. Pelayanan Lebih ditingkatkan dan Ganti Personil ,Petugas Pelayanan

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

- Adapun Masalah dan Kekurangan yang Pertama adalah: Kurangnya unsur Keramah Tamaan Pada Petugas Pelayanan Dengan Murah Senyum dan Salam Sapah Dari Petugas Pelayanan. Namun Telah ditindak lanjuti oleh Pimpinan dan Kordinator Pelayanan, di Berikan Bimbingan dan Teguran.
- PPN Ambon Telah Mengupayakan Untuk Menyediakan Ruang dan Tempat Bagi Petugas dari PSDKP Ambon dan telah Melakukan Konsultasi Kerjasama Pelayanan Publik.
- Petugas Pelayanan Publik Selalu Siap Untuk Melayani Seluruh Kegiatan Pelayanan Sesuai Dengan Bimbingan dan Arahan Pimpinan , Selebihnya Untuk Saran Penggantian Personil ,atau Petugas Layanan Akan dibahas dengan rapat Pimpinan Pelabuhan Perikanan nusantara Ambon dan Seluruh Penanggung Jawab Pelayanan Publik

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan November Tahun 2024 Dengan disertai (Berita Acara terlampir), Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan),

Yakni (Triwulan) dan (Semester) Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut

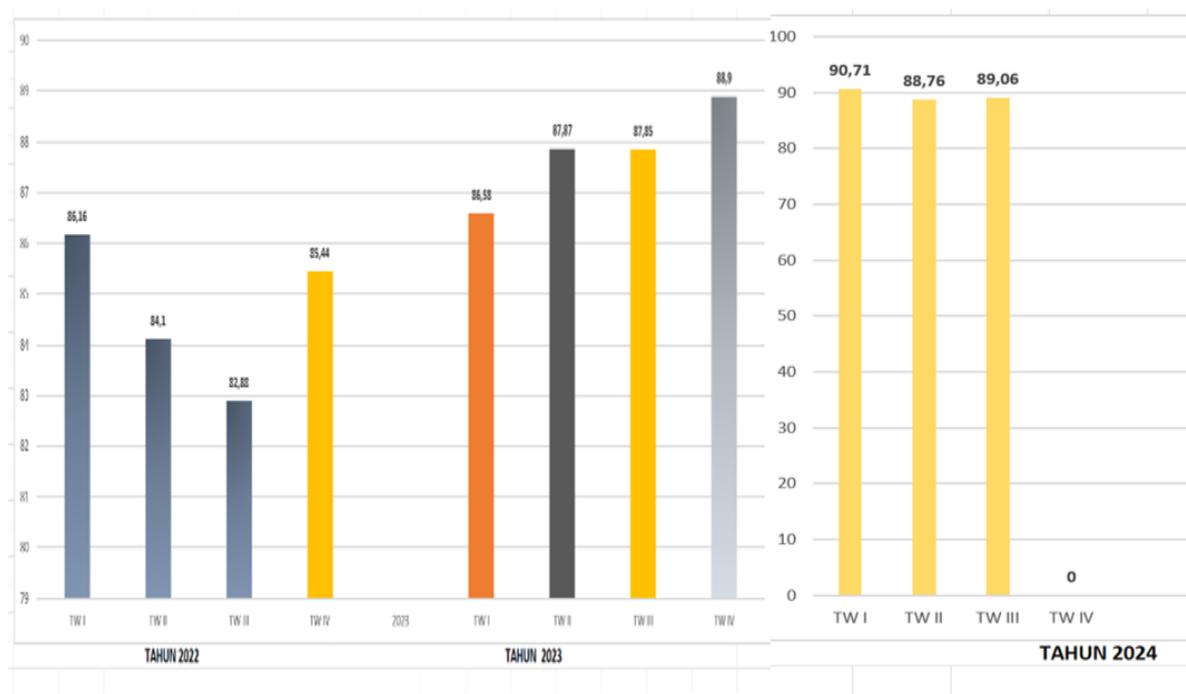
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Pelayanan. Tarif dan Biaya	Perlunya Kegiatan Sosialisasi, Untuk Menjelaskan Terkait dengan PP no 85			√		
		Peningkatan Pemahaman terkait dengan Biaya dan Tarif , Kepada Masyarakat dan Pengguna Jasa			√		Kasubag Umum dan Kepala Pelabuhan
2	Jangka Waktu Pelayanan	Peningkatan Terhadap jangka waktu Pelayanan			√		
		Akan di Jadikan bahan Pembahasan Rapat dengan Pimpinan			√		Kasubag Umum dan Petugas Pelayanan Jasa
3	Pengaduan Masyarakat	PPN Ambon Telah Menyediakan Sarana /prasarana yang baik dan Lengkap Sebagai Ruang Pengaduan.					
		Gedung Pelayanan yan baru Lengkap dengan Sarana Penunjang Pelayanan Publik, dan Telah Siap Menerima Pengaduan Atau Laaporan Masyarakat	√	√			Kepala Pelabuhan dan Kasubag Umum

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa / survei dipergunakan untuk melakukan daan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon dapat dilihat melalui grafik yang Tertera di Bawah ini :

**Gambar 15 Grafik Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat
Triwulan I – IV tahun 2022 – Triwulan I – IV 2023 dan Triwulan I – III tahun 2024**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa, terjadi konsistensi Perubahan Pada Unsur Nilai IKM ,yakni Penurunan dan Kenaikan Hasil Survey dalam Unsur Pelayanan sampai dengan Pencapaian dalam peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik,

yaitu dari Hasil Survey Periode Bulan Januari tahun 2022, hingga Sampai dengan Periode Bulan September (triwulan ke III) Tahun 2024 pada Satker Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode (Triwulan ke III) mulai Dari Bulan Juli hingga Bulan September Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM Triwulan II 2024 Mencapai : 88,76 dan di triwulan III tahun 2024 Mencapai Nilai : **89,06** Dengan Demikian menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan ke II Tahun 2024 Sampai dengan Triwulan ke III Tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah Pada Survey Triwulan ke- III Tahun 2024, menjadi prioritas perbaikan yaitu **U3** , Jangkawaktu Pelayanan Nilai **3,50**), Kemudian **U4** Biya /Tarif Nilai **(3,52)** , Serta **U8** Pengaduan Masyarakat Nilai 3,53) .
- Sedangkan tiga Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **U7**, Perilaku mendapatkan nilai 3,60), Kemudian **U2**, Prosedur Pelayanan Mendapatkan Nilai **(3,61)** serta **U9**, yaitu Sarana dan Prasarana Mendapatkan Nilai Paling Tertinggi yaitu **(3,64)**

Hal ini Sudah Membuktikan Bahwa Prosedur Pelayanan Publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon Sudah Berjalan Sesuai Dengan Aturan dan Undang -undang yang Berlaku Kemudian Tarf dan Biaya Sudah Sesuai Dengan Peraturan Perundang-undangan di Negara Ini dan Prosedur dari Kementerian Kelautan dan Perikanan, Dengan Demikian Pelayanan Terhadap Publik di Lingkup Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon dinyatakan Telah Mencapai Nilai **(A)** Atau Sangat Baik Dengan Pencapaian **Nilai Sebesar: 89,06** Dari Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan ke III Periode Bulan Juni sampai dengan bulan September Tahun 2024 .

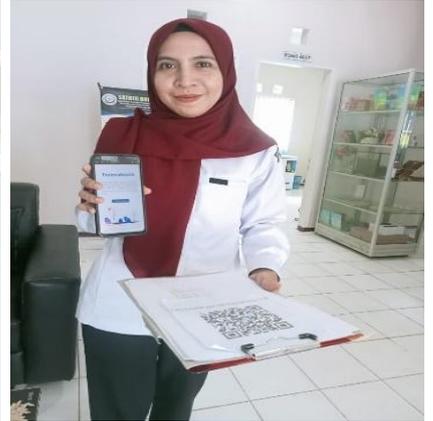
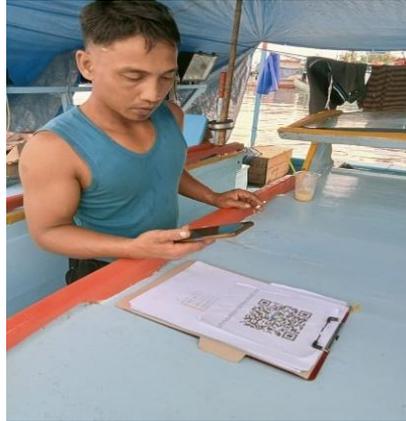
Ambon , 7 Januari 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon

Jafar Sahubauwa

LAMPIRAN III BUKTI FOTO-FOTO BUKTI SURVEY TRIWULAN III TAHUN 2024



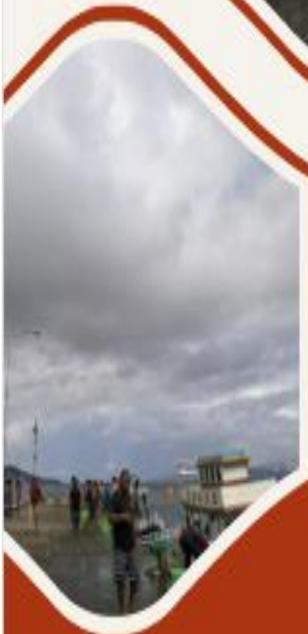


Selesai

TINDAK LANJUT, LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN KE IV PERIODE 2024

PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA AMBON



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JEDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA AMBON

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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon 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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon periode Triwulan Ke II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini Periode triwulan ke II mencapai Nilai IKM sebesar (**89,38**).

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan Ke II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,63	A (Atau Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,68	A (Atau Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,53	B (Atau Baik)
4	Biaya/Tarif	3,53	B (Atau Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,55	A (Atau Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,63	A (Atau Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,65	A (Atau Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,45	B (Atau Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3,53	A (Atau Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. 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:

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut Nilai Pencapaian SKM Triwulan Ke II 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	U8. Penanganan Pengaduan.	(Sudah di Tindak Lanjuti)	<p>PPN Ambon Telah Meyediakan Ruang Husus Penanganan Pengaduan dan Petugas Penanganan Pengaduan yang Selalu Siap . di Ruangan Pengaduan dan Telah Memiliki sertifikat Diklat , PPID</p> 		<p>Masyarakat Baru Mengetahui Cara Lapor Langsung Kepada Petugas Penanganan Pengaduan / Karna Banyak yang tidak Paham dengan Pengaduan Menggunakan Media Sosial /Elektronik</p> 

2	U3, Jangka waktu penyelesaian	(Sudah di Tindak Lanjuti)	<p>Dengan Melakukan Pembahasan / Diskusi Dengan Petugas Penanganan Pelayanan Publik Secara Internal , yang dipimpin Langsung Oleh Penanggung Jawap Pelayanan Publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon</p>		<p>Rapat di Maksud adalah untuk Memperoleh Solusi Serta Teknik agar tidak terjadi hambatan, pada Pelayanan Jasa di Lapangan. Sehingga dapat Mempercepat sistem Pelayanan</p>
3	U4, Biaya dan Tarif	(Sudah di Tindak Lanjuti)	<p>PPN Ambon Telah Meyediakan Gedung Pelayanan Terpadu dan Telah Melaksanakan Sosialisasi sesuai dengan Tarif PP 85 Tahun 2021 dan Biaya Sesuai SOP . Tarif Pas Masuk , Tambat Labuh DLL Serta Telah Melakukan Konsultasi Pelayanan Publik. Dan Memperbanyak Penempatan Bener Sesuai dengan Biaya dan Tarif .</p>		

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 %
2. rencana tindak lanjut yang telah ditindaklanjuti agak Terhambat karena beberapa alasan, yaitu:
 - Kepala Pelabuhan dan Koordinator Pelayanan Publik Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon Sering Melakukan Dinas Luar.
 - Kegiatan Tindak Lanjut Masih Terkendala Karena Perusahaan yg Baru Menetap di PPN Ambon Tahun 2024.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan Sosialisasi dan Informasi Kegiatan Forum Konsultasi Secara Umum dengan Pengguna Jasa Layanan dan Masyarakat	Mengimplementasikan / Tindak Lanjut Indeks Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik Guna Meningkatkan Pelayanan yang Lebih Prima ,	Target Waktu Penyelesaian Tindak Lanjut di Rencanakan Dalam Kurun Waktu 3 Bulan Kedepan dan dalam Kurun Waktu 6 Bulan Kedepan (per Semester).	Kepala Pelabuhan Kasubag Umum dan Tiem Pelayanan Jasa	1. Pengguna Jasa Layanan 2. Media 3. Masyarakat 4. Petugas Layanan 1 Atap /Terkait Pelayanan Jasa di PPN Ambon

Demikian Laporan Tindak Lanjut yang Kami Buat Sesuai Dengan Data dan Ketentuan yang ada Sebagai Bahan Pelengkap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dan Tindak Lanjut Nilai IKM dan SKM, sesuai Dengan Aturan dan Ketentuan dari 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.

Ambon , 05 januari 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Ambon

Jafar Sahubauwa