



**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN II**

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

**2023**

# ZONA INTEGRITAS

## WBK & WBBM



### **PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG**

**Jl. PPDI Jompong, Brondong, Kabupaten Lamongan**

**JAWA TIMUR**

**Telp/ Fax : (0322) 663105**

**Email : [ppn\\_brondong@yahoo.com](mailto:ppn_brondong@yahoo.com)**

## KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan karunianya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun Anggaran 2023 ini dapat terselesaikan. Tidak lupa kami ucapkan terima kasih kepada semua responden yang berperan serta dalam terselesaikannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong, hal ini menunjukkan bahwa responden telah berusaha untuk membantu Pelabuhan Perikanan dalam upaya perbaikan pelayanan publik. Sebuah bentuk komitmen responden dan dorongan agar tercipta umpan balik yang membangun.

Demikianlah sedikit prakata ucapan syukur dan terima kasih kami Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong kepada semua para pihak yang berpartisipasi dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun Anggaran 2023.

Lamongan, 3 Juli 2023

Kepala Pelabuhan



Ibrahim, A.Pi, M.Si



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Maksud Dan Tujuan.....	2
BAB II 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.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	6
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
3.2.1 Pelayanan IPM.....	8
3.2.2 Pelayanan SHTI .....	9
3.2.3 Pelayanan SPB .....	10
3.2.4 Pelayanan STBL Kedatangan .....	10
3.2.5 Pelayanan STB Keberangkatan .....	11
3.2.6 Pelayanan Tanah dan Bangunan .....	12
3.2.7 Pelayanan Tambat Labuh .....	13
3.2.8 Pelayanan Air.....	14
3.2.9 Pelayanan Listrik.....	15
3.2.10 Pelayanan Pas Masuk.....	16
3.2.11 Pelayanan Bengkel .....	17



3.2.12 Pelayanan Kebersihan Kawasan.....	18
3.2.13 Pelayanan ICS .....	19
3.2.13 Pelayanan Lainnya.....	20
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	21
4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan .....	21
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	22
4.3 Tren Nilai SKM.....	22
BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	23
BAB VI PENUTUP .....	26



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	4
Tabel 2 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 .....	6
Tabel 3 Rekapitulasi Sebaran Responden Berdasarkan Kelamin dan Pendidikan.....	7
Tabel 4 Rekapitulasi Sebaran Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Pekerjaan .....	7
Tabel 5 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan IPM	8
Tabel 6 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan SHTI .....	9
Tabel 7 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan SPB .....	10
Tabel 8 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan STBL Kedatangan .....	11
Tabel 9 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan STBL Keberangkatan .....	12
Tabel 10 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Tanah dan Bangunan .....	13
Tabel 11 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Publik Tambat Labuh.....	14
Tabel 12 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Air .....	15
Tabel 13 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Listrik .....	16
Tabel 14 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Pas Masuk.....	17
Tabel 15 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Bengkel .....	18
Tabel 16 Pelayanan Kebersihan Kawasan .....	19
Tabel 17 Pelayanan ICS.....	20
Tabel 18 Data Survei Jasa Pelayanan Lainnya.....	20
Tabel 19 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 .....	23
Tabel 20 Tabel Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya ..	23
Tabel 21 Tabel realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya .....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner .....	28
Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data .....	29
Lampiran 3 Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM .....	30
Lampiran 4 Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	30



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong merupakan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan yang bertempat di Kabupaten Lamongan Jawa Timur. Letak Pelabuhan Perikanan ini berada di bagian utara Jawa Timur yang merupakan salah satu pusat/ sentra pendaratan ikan di Jawa Timur. Kondisi geografis pelabuhan yang berada di bibir pantai memiliki nilai tambah dari segi akses alur pelayaran kapal – kapal ikan dalam melakukan aktifitas bongkar muat.

Sebagai salah satu unit pelaksana teknis, Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong memiliki 2 fungsi, yaitu fungsi pemerintahan dan fungsi perusahaan. Dari kedua fungsi tersebut, terdapat 14 (empat belas) jenis pelayanan publik yang memenuhi kriteria karakteristik pelabuhan dan telah dilaksanakan sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat dimana 14 (empat belas) pelayanan telah di Maklumkan. Sebagai fungsi pelabuhan, pelayanan publik yang telah di Maklumkan harus di monitoring (dipantau) jalannya pelayanan. Pemantauan yang dimaksud salah satunya adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap semua pelayanan publik yang telah diberikan terhadap masyarakat.

### **1.2 Dasar Hukum**

- Undang-undang No. : 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 31 Tahun 2004 tentang Perikanan;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat





- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.08/MEN/2012 Tentang Kepelabuhan Perikanan;

### **1.3 Maksud Dan Tujuan**

Maksud dan tujuan diadakan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik lingkup Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.



## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Adapun susunan tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan berdasarkan SK KPA Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong terdiri dari 11 Orang dengan Kepala Pelabuhan Selaku Penanggung Jawab, Kepala Seksi Tata Kelola dan Pelayanan Usaha selaku Ketua tim, dan 9 Orang Selaku Anggota.

Survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan setiap 3 bulanan (Triwulan) atau 4 (empat) kali dalam setahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk melakukan pengumpulan data dilakukan dengan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang



dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

**Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak Baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan ini dilaksanakan pada Triwulan II tahun 2023 dan bertempat di lingkungan Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Waktu kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan ini dilaksanakan pada Trwiulan II Tahun 2023, mulai bulan April 2023 hingga bulan Juni 2023.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Responden merupakan para pengguna jasa yang melakukan kegiatan di dalam wilayah PPN Brondong. Berdasarkan hal ini, para pengguna jasa di PPN Brondong dijadikan sebagai responden. Penentuan jumlah responden tidak dilakukan batasan sehingga pengguna jasa atau



masyarakat yang memasuki PPN Brondong dapat melakukan penilaian dengan melakukan *scanning* pada *barcode* atau mengisi langsung pada link yang sudah ditetapkan.



## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Perikanan Nusantara Brondong dilaksanakan pada bulan Januari hingga Maret Tahun 2023 dengan metode Kuisisioner Elektronik (e-Survey dilakukan pendampingan dalam melakukan pengisiannya. Pendampingan yang dimaksud bertujuan memberikan arahan tata cara pengisian kuisisioner tanpa ada maksud dan tujuan untuk melakukan intervensi dalam pengisian kuisisioner.

Pengisian Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh pengguna layanan dari 14 (empat belas) jenis pelayanan yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong, berikut ini adalah hasil dari rekapitulasi kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan :

**Tabel 2 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023**

NO	PELAYANAN	INTERVAL	NILAI AKHIR	GRADE
1	PELAYANAN IPM	3,64	90,97	A
2	PELAYANAN SHTI	3,90	97,42	A
3	SPB	3,39	84,72	B
4	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	3,67	91,67	A
5	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	3,83	95,83	A
6	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	3,87	96,67	A
7	PELAYANAN TAMBAT LABUH	3,58	89,38	A
8	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN	3,94	98,61	A
9	PELAYANAN AIR	3,68	91,98	A
10	PELAYANAN LISTRIK	3,84	96,11	A
11	PELAYANAN PAS MASUK	3,78	94,44	A
12	PELAYANAN BENGKEL	3,33	83,33	B
13	PELAYANAN LAINNYA	3,11	77,78	B
14	PELAYANAN ICS	3,30	82,41	B
TOTAL		3,67	91,81	A

Berdasarkan Tabel 2 di atas, pelayanan yang dilakukan di PPN Brondong yang sesuai dengan Kepmen KP Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan terdiri atas, Pelayanan IPM, pelayanan SHTI, Pelayanan SPB, Pelayanan STBLK



kedatangan, Pelayanan STBLK Keberangkatan, Pelayanan Tanah dan Bangunan, Pelayanan Tambat Labuh, Pelayanan jasa kebersihan, pelayanan air, pelayanan listrik, pelayanan pas masuk, pelayanan bengkel, dan pelayanan ICS. Jumlah responden pada survey SKM TW II ini berjumlah 102. Rincian responden SKM dapat dilihat pada Tabel 3 dan Tabel 4.

**Tabel 3 Rekapitulasi Sebaran Responden Berdasarkan Kelamin dan Pendidikan**

NO	JENIS PELAYANAN	RESPONDEN	JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN					
			PRIA	WANITA	<SD	SD	SMP	SMA	S1/DIPLOMA	S2
1	PELAYANAN IPM	8	8	0	0	0	3	5	0	0
2	PELAYANAN CPIB	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	PELAYANAN SHTI	12	9	3	0	0	0	5	7	0
4	SPB	2	2	0	0	0	1	1	0	0
5	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	11	11	0	0	3	4	4	0	0
6	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	2	2	0	0	1	1	0	0	0
7	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	15	12	3	0	0	0	11	3	1
8	PELAYANAN TAMBAT LABUH	17	17	0	0	1	4	12	0	0
9	PELAYANAN AIR	9	8	1	0	0	2	7	0	0
10	PELAYANAN LISTRIK	5	2	3	0	0	0	3	2	0
11	PELAYANAN PAS MASUK	3	1	2	0	0	0	3	0	0
12	PELAYANAN BENGKEL	5	5	0	0	0	2	2	1	0
13	PELAYANAN SEWA PERALATAN DAN ALAT BERAT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN	10	8	2	0	0	1	7	2	0
15	PELAYANAN PENUMPUKAN BARANG	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	PELAYANAN ICS	3	2	1	0	0	0	1	2	0
17	PELAYANAN LAINNYA	2	0	2	0	0	0	2	0	0
	Total	104	87	17	0	5	18	63	17	1
				104						104

**Tabel 4 Rekapitulasi Sebaran Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Pekerjaan**

NO	JENIS PELAYANAN	RESPONDEN	UMUR			PEKERJAAN				
			<25	25-40	> 40	SWASTA	WIRA USAHA	SUPLIER	NELAYAN	LAINNYA
1	PELAYANAN IPM	8	0	0	8	0	8	0	0	0
2	PELAYANAN CPIB	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	PELAYANAN SHTI	12	0	6	6	11	0	0	0	1
4	SPB	2	0	0	2	0	2	0	0	0
5	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	11	0	2	9	0	11	0	0	0
6	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	2	0	0	2	0	2	0	0	0
7	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	15	0	5	10	0	15	0	0	0
8	PELAYANAN TAMBAT LABUH	17	0	14	3	2	15	0	0	0
9	PELAYANAN AIR	9	2	0	7	1	8	0	0	0
10	PELAYANAN LISTRIK	5	1	1	3	0	4	0	0	1
11	PELAYANAN PAS MASUK	3	0	2	1	0	3	0	0	0
12	PELAYANAN BENGKEL	5	0	1	4	1	4	0	0	0
13	PELAYANAN SEWA PERALATAN DAN ALAT BERAT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN	10	0	4	6	1	9	0	0	0
15	PELAYANAN PENUMPUKAN BARANG	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	PELAYANAN ICS	3	0	2	1	3	0	0	0	0
17	PELAYANAN LAINNYA	2	0	2	0	2	0	0	0	0
	Total	104	3	39	62	21	81	0	0	2
					104					104

Dari tabulasi tabel Rekapitulasi Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 diatas dapat kita ketahui bahwa hasil rekapitulasi yang menunjukkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik sangat beranekaragam, hal ini menginformasikan kepada kita sebagai pemberi layanan akan reaksi kepuasan para pengguna jasa. Berdasarkan tabel di atas terdapat jenis layanan yang tidak terdapat responden. Hal ini disebabkan tidak adanya



permohonan pelayanan yang diajukan. Berikut ini pembahasan masing – masing hasil survey kepuasan masyarakat yang telah diperoleh.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan per unsur Layanannya)

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- 3) Kuesioner elektronik (*e-survei*);
- 4) Diskusi kelompok terfokus;

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

#### 3.2.1 Pelayanan IPM

Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu (IPM) dilakukan terhadap 8 responden yang mana terdiri dari 8 orang berkelamin laki – laki. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 8 orang reponden tersebut adalah 3 orang lulusan SMP dan 5 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu keseluruhan responden berusia >40 tahun. Kedelapan (8) orang responden semuanya adalah Wirausaha.

Nilai SKM Pelayanan IPM pada Triwulan II Tahun 2023 mencapai 90,97 (*interval 3,64*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 4 (*Biaya dan Tarif*), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 5 (*Kesesuaian*).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan jasa pelayanan IPM memiliki nilai positif pada unsur ke 4 (*empat*), dan memiliki kekurangan pada unsur ke 5 (*lima*). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan IPM:

#### Tabel 5 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan IPM



NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	PELAYANAN IPM	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
		3	4	4	4	3	4	4	4	4	
		4	4	3	3	3	4	4	4	4	
		4	4	4	4	3	3	3	3	4	
		4	3	3	4	3	3	3	3	3	
		3	3	3	4	4	4	4	4	4	
		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		4	4	4	4	3	3	3	3	4	
	RATA - RATA	3,63	3,63	3,63	3,88	3,38	3,63	3,63	3,63	3,75	
								INTERVAL		3,64	
								NILAI AKHIR		90,97	
										<b>A</b>	

### 3.2.2 Pelayanan SHTI

Pelayanan SHTI dilakukan terhadap 12 responden yang mana semuanya terdiri dari 9 orang berkelamin laki – laki dan 3 orang berkelamin wanita. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 12 orang responden tersebut adalah 5 orang lulusan SMA dan 7 orang lulusan S1/ D4. Selain dari pada itu terdapat 6 orang responden dengan rentang umur “25-40” tahun dan 6 orang responden dengan rentang umur > 40 tahun. Kesebelas responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan yaitu pekerjaan swasta dan 1 orang pekerjaan lainnya.

Nilai SKM Pelayanan SHTI pada Triwulan II Tahun 2023 mencapai 97,42 (*interval 3,90*) dengan kategori nilai A (*Sangat Baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 1 (*Persyaratan*), 4 (*Biaya dan Tarif*), 5 (*Kesesuaian*), 6 (Kompetensi petugas), dan 9 (Penanganan pengaduan), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 3 (*Waktu*).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa Pelayanan SHTI memiliki nilai positif pada unsur ke 1 (*Persyaratan*), 4 (*Biaya dan Tarif*), 5 (*Kesesuaian*), 6 (Kompetensi petugas), dan 9 (Penanganan pengaduan), dan memiliki kekurangan pada unsur ke ke 3 (*Waktu*). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan SHTI :

**Tabel 6 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan SHTI**



NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	PELAYANAN SHTI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	3	4
		4	4	4	4	4	4	3	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	3	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	4	3	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	3	4
		4	4	3	4	4	4	4	3	4
		4	3	3	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4,00	3,93	3,57	4,00	4,00	4,00	3,86	3,71	4,00
								INTERVAL		3,90
								NILAI AKHIR		97,42
										<b>A</b>

### 3.2.3 Pelayanan SPB

Pelayanan SPB dilakukan terhadap 2 responden yang mana semuanya terdiri dari 2 orang berkelamin laki – laki. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 2 orang responden tersebut adalah 1 orang lulusan SMP dan 1 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu seluruh responden dengan rentang umur “>40” tahun. Kedua orang responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan sebagai wirausaha.

Nilai SKM Pelayanan SPB pada Triwulan II Tahun 2023 adalah 84,72 (*interval* 3,39) dengan kategori nilai B (*baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 2 (Prosedur), 4 (Biaya dan tarif), dan 5 (Kesesuaian), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 3 (Kecepatan waktu), 6 (Kompetensi Petugas), 8 (....) dan 9 (Pengelolaan pengaduan).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa Pelayanan SPB memiliki nilai positif pada unsur ke 2 (Prosedur), 4 (Biaya dan tarif), dan memiliki kekurangan pada unsur ke 3 (waktu), 6 (Kompetensi Petugas), 8 (....) dan 9 (Pengelolaan pengaduan). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan SPB :

**Tabel 7 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan SPB**

NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	SPB	4	4	3	4	4	3	4	3	3
		3	4	3	4	3	3	3	3	3
		3,50	4,00	3,00	4,00	3,50	3,00	3,50	3,00	3,00
								INTERVAL		3,39
								NILAI AKHIR		84,72
										<b>B</b>

### 3.2.4 Pelayanan STBL Kedatangan

Pelayanan STBL Kedatangan dilakukan terhadap 11 responden yang mana semuanya terdiri dari laki – laki. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 10 orang



reponden tersebut adalah 3 orang lulusan SD, 4 orang lulusan SMP dan 4 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu terdapat 2 orang responden dengan rentang umur “25 – 40” tahun, dan 9 orang responden dengan rentang umur “>40” tahun. Sepuluh responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan wirausaha.

Nilai SKM Pelayanan STBL Kedatangan pada Triwulan II Tahun 2023 mencapai 91,67 (*interval 3,67*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 1 (Persyaratan), 3 (waktu), sedangkan nilai terendahnya terdapat pada unsur ke 6 (*kompetensi petugas*).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa Pelayanan STBL Kedatangan memiliki nilai positif terdapat pada unsur ke 1 (Persyaratan), 3 (Waktu), sedangkan nilai negative terdapat pada unsur ke 6 (*kompetensi petugas*). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan STBL Kedatangan :

**Tabel 8 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan STBL Kedatangan**

NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	PELAYANAN STBL KEDATANGAN									
		4	4	4	4	4	3	4	3	4
		4	3	4	4	3	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	3	4	4	4
		4	4	4	3	4	3	4	4	4
		4	4	4	3	4	3	3	3	4
		4	4	4	4	4	3	4	3	4
		4	4	4	4	4	3	4	4	3
		4	4	4	4	4	4	4	3	3
		4	4	4	4	4	3	4	3	3
		3	3	4	3	3	3	4	3	3
		4	3	3	3	4	3	3	3	4
	RATA - RATA	3,91	3,73	3,91	3,64	3,82	3,18	3,82	3,36	3,64
								INTERVAL		3,67
								NILAI AKHIR		91,67
										<b>A</b>

### 3.2.5 Pelayanan STB Keberangkatan

Pelayanan STBLK Keberangkatan dilakukan terhadap 2 responden yang mana semuanya terdiri dari 2 orang laki – laki. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 2 orang reponden tersebut adalah 1 orang lulusan SD dan 1 orang lulusan SMP. Selain dari pada itu seluruh responden memiliki umur >40 tahun. Seluruh responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan sebagai wirausaha.



Nilai SKM Pelayanan STBLK Keberangkatan pada Triwulan II Tahun 2023 mencapai 95,83 (*interval 3,83*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada seluruh unsur kecuali unsur ke 8 (sarana dan prasarana) dan unsur ke 6 (kompetensi petugas), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 8 (sarana dan prasarana).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan STBLK Keberangkatan memiliki nilai positif pada seluruh unsur kecuali unsur ke 8 (sarana dan prasarana) dan unsur ke 6 (kompetensi petugas), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 8 (sarana dan prasarana). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Air :

**Tabel 9 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan STBL Keberangkatan**

NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4
		4	4	4	4	4	3	4	3	4
	RATA - RATA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,00	4,00
								INTERVAL		3,83
								NILAI AKHIR		95,83
										<b>A</b>

### 3.2.6 Pelayanan Tanah dan Bangunan

Pelayanan Tanah dan Bangunan dilakukan terhadap 15 responden yang mana terdiri dari 12 orang laki – laki dan 3 orang wanita. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 15 orang reponden tersebut adalah 11 orang lulusan SMA, 3 orang lulusan S1/ Diploma, dan 1 orang lulusan S2. Selanjutnya 15 responden tersebut terdapat 5 orang responden dengan rentang umur “25 – 40” tahun dan 10 orang responden dengan rentang umur “>40” tahun. Lima belas responden tersebut memiliki latar belakang sebagai wirausaha.

Nilai SKM Pelayanan Tanah dan Bangunan pada Triwulan II Tahun 2023 mencapai 96,67 (*interval 3,87*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 2 (prosedur), sedangkan unsur terendah terdapat pada unsur ke 8 (sarana dan prasarana).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan Tanah Bangunan memiliki nilai positif pada unsur ke 2 (prosedur). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Penerbitan Tanah dan Bangunan :





**Tabel 11 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Publik Tambat Labuh**

NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	PELAYANAN TAMBAT LABUH	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		2	2	3	2	2	2	2	2	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	3	3	3	3	3	3
		4	4	4	3	4	3	3	3	4
		4	3	3	4	3	4	4	3	4
		3	4	4	3	3	4	4	4	4
		3	3	3	3	3	3	3	3	3
		4	3	4	4	3	3	4	4	3
		3	3	4	3	4	4	3	3	3
		4	4	4	3	4	3	4	3	3
		3	3	3	3	3	3	3	3	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
	RATA - RATA	3,65	3,59	3,76	3,47	3,53	3,53	3,59	3,41	3,65
		91,18	89,71	94,12	86,76	88,24	88,24	89,71	85,29	91,18
								INTERVAL		3,58
								NILAI AKHIR		89,38
										<b>A</b>

### 3.2.8 Pelayanan Air

Pelayanan Air dilakukan terhadap 9 responden yang mana terdiri dari 8 orang berkelamin laki – laki dan 1 orang berkelamin perempuan. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 9 orang responden tersebut adalah 2 orang lulusan SMP, 7 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu terdapat 2 orang responden dengan rentang umur “<25” tahun, dan 9 orang responden dengan rentang umur > 40 tahun. Kesembilan (9) orang responden tersebut memiliki latar belakang 1 orang pekerja swasta, dan 9 orang wirausaha.

Nilai SKM Pelayanan Air pada Triwulan II Tahun 2023 mencapai 91,98 (*interval* 3,68) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 4 (biaya dan tarif), sedangkan unsur terendah terdapat pada unsur ke 3 (waktu).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan Air memiliki nilai positif pada unsur ke 4 (biaya dan tarif). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Air:

**Tabel 12 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Air**

NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	PELAYANAN AIR	4	3	3	4	4	4	4	3	3
		4	3	3	4	4	3	4	3	4
		4	4	3	4	4	4	3	4	3
		3	3	4	3	3	4	4	3	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	3	4	4	4
		4	3	4	4	3	4	4	4	4
		3	4	4	4	4	4	4	3	4
		4	4	3	4	3	4	4	3	4
	RATA - RATA	3,78	3,56	3,33	3,89	3,67	3,78	3,89	3,44	3,78
		94,44	88,89	83,33	97,22	91,67	94,44	97,22	86,11	94,44
								INTERVAL		3,68
								NILAI AKHIR		91,98
										<b>A</b>

### 3.2.9 Pelayanan Listrik

Pelayanan Listrik dilakukan terhadap 5 responden yang terdiri dari 2 orang berkelamin laki – laki dan 3 orang berkelamin Wanita. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 3 orang lulusan SMA dan 2 orang lulusan S1/ Diploma. Selain dari pada itu terdapat 1 orang responden yang memiliki rentang umur “<25” tahun, 1 orang berusia 25-40, dan 12 orang responden yang memiliki rentang umur “> 40” tahun. Kelima (5) orang responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan Wirausaha 4 orang dan lainnya 1 orang..

Nilai SKM Pelayanan Listrik pada Triwulan II Tahun 2023 mencapai 96,11 (*interval 3,84*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 1 (persyaratan), unsur ke 2 (prosedur), ke 4 (biaya dan tarif), 5 (kesesuaian) dan 7 (...), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 3 (waktu), 6 (kompetensi petugas), 8 (sarana dan prasarana), dan unsur ke 9 (pengaduan).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan Listrik memiliki nilai positif pada unsur ke 1 (persyaratan), unsur ke 2 (prosedur), ke 4 (biaya dan tarif), 5 (kesesuaian) dan 7 (...), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 3 (waktu), 6 (kompetensi petugas), 8 (sarana dan prasarana), dan unsur ke 9 (pengaduan). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Listrik:



pengaduan). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Pas Masuk :

**Tabel 14 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Pas Masuk**

NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	PELAYANAN PAS MASUK	3	3	3	4	3	4	4	4	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
	RATA - RATA	3,67	3,67	3,67	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	3,33
		91,67	91,67	91,67	100,00	91,67	100,00	100,00	100,00	83,33
								INTERVAL		3,78
								NILAI AKHIR		94,44
										<b>A</b>

### 3.2.11 Pelayanan Bengkel

Pelayanan Publik Bengkel dilakukan terhadap 5 responden yang mana semuanya terdiri dari laki – laki. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 5 orang reponden tersebut adalah 2 orang lulusan SMP dan 2 orang lulusan SMA dan 1 orang lulusan S1. Selain dari pada itu terdapat 1 orang responden dengan rentang umur “25 – 40” tahun dan 4 orang responden dengan rentang umur “>40” tahun. Kelima (5) orang responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan 4 orang pekerja wirausaha dan 1 orang swasta.

Nilai SKM Pelayanan Bengkel pada Triwulan II Tahun 2023 mencapai 83,33 (*interval* 3,33) dengan kategori nilai B (*baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 7 (prilaku petugas), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 6 (kompetensi petugas), 8 (sarana dan prasarana), dan 9 (pengaduan).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan Bengkel memiliki nilai positif unsur ke 7 (prilaku petugas), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 6 (kompetensi petugas), 8 (sarana dan prasarana), dan 9 (pengaduan). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Bengkel :





**Tabel 15 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Bengkel**

NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13	PELAYANAN BENGKEL	3	3	3	3	3	3	4	3	3
		3	4	3	3	4	3	4	3	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	3	4	3	3	3	3	3	3
		3	3	3	3	3	3	3	3	3
	RATA - RATA	3,40	3,40	3,40	3,20	3,40	3,20	3,60	3,20	3,20
		85,00	85,00	85,00	80,00	85,00	80,00	90,00	80,00	80,00
								INTERVAL		3,33
								NILAI AKHIR		83,33
										<b>B</b>

### 3.2.12 Pelayanan Kebersihan Kawasan

Pelayanan Kebersihan Kawasan dilakukan terhadap 10 responden yang mana terdiri dari 8 orang laki – laki dan 2 orang wanita. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 10 orang reponden tersebut adalah 1 orang lulusan SMP, 7 SMA dan 1 orang lulusan S1/ Diploma. Sepuluh orang responden tersebut terdapat 4 orang responden dengan rentang umur “25-40” tahun, dan 6 orang responden dengan rentang umur “>40” tahun. Sepuluh orang responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan 9 orang wirausaha, 1 orang swasta.

Nilai SKM Pelayanan Kebersihan Kawasan pada Triwulan II Tahun 2023 mencapai 98,61 (*interval 3,94*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada semua unsur kecuali unsur 4, 6, 8, dan unsur ke 9.

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan Kebersihan Kawasan memiliki nilai positif pada semua unsur kecuali unsur 4, 6, 8, dan unsur ke 9.. Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kebersihan Kawasan :



**Tabel 16 Pelayanan Kebersihan Kawasan**

NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN	4	4	4	3	4	3	4	3	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	3	4
	RATA - RATA	4,00	4,00	4,00	3,90	4,00	3,90	4,00	3,80	3,90
		100,00	100,00	100,00	97,50	100,00	97,50	100,00	95,00	97,50
									INTERVAL	3,94
									NILAI AKHIR	98,61
										<b>A</b>

### 3.2.13 Pelayanan ICS

Pelayanan ICS dilakukan terhadap 3 responden yang mana terdiri dari 2 orang berkelamin laki – laki dan 1 orang perempuan. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 3 orang reponden tersebut adalah 1 orang lulusan SMA dan 2 orang lulusan S1. Selain dari pada itu terdapat 2 orang responden dengan memiliki rentang umur “25 – 40” tahun, dan 1 orang responden dengan memiliki rentang umur “>40” tahun. Ke Tiga (3) orang responden tersebut memiliki latar belakang Pekerjaan Swasta.

Nilai SKM Pelayanan ICS pada Triwulan II Tahun 2023 mencapai 82,41 (*interval 3,30*) dengan kategori nilai B (*baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 8 (sarana dan prasarana), sedangkan unsur dengan penilaian terendah terdapat pada unsur ke 3 (waktu) dan unsur ke 6 (kompetensi petugas).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan ICS nilai positif pada semua unsur. Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan ICS:



**Tabel 17 Pelayanan ICS**

NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14	PELAYANAN ICS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		3	3	2	3	3	2	3	4	3
	RATA - RATA	3,33	3,33	3,00	3,33	3,33	3,00	3,33	3,67	3,33
		83,33	83,33	75,00	83,33	83,33	75,00	83,33	91,67	83,33
									INTERVAL	3,30
									NILAI AKHIR	82,41
										<b>B</b>

### Non-Kepmen KP Nomor 54 Tahun 2022

#### 3.2.13 Pelayanan Lainnya

Pelayanan lainnya dilakukan terhadap 2 responden yang mana terdiri dari 2 orang berkelamin perempuan. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 2 orang responden tersebut adalah 2 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu terdapat 2 orang responden dengan memiliki rentang umur “25 – 40” tahun Ke dua (2) orang responden tersebut memiliki latar belakang Pekerjaan Swasta.

Nilai SKM Pelayanan ICS pada Triwulan II Tahun 2023 mencapai 77,78 (*interval 3,11*) dengan kategori nilai B (*baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 2 (prosedur), sedangkan unsur dengan penilaian terendah terdapat pada semua unsur kecuali unsur ke 2.

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan lainnya diperlukan sebuah perbaikan agar pelayanan yang diberikan kedepannya dapat memberikan dampak yang bermanfaat bagi pengguna jasa. Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan lainnya:

**Tabel 18 Data Survei Jasa Pelayanan Lainnya**

NO	JENIS PELAYANAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	PELAYANAN LAINNYA	3	4	3	3	3	3	3	3	3
		3	4	3	3	3	3	3	3	3
	RATA - RATA	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
		75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
									INTERVAL	3,11
									NILAI AKHIR	77,78
										<b>B</b>



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan

Tabel 19 Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pertanyaan

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI UNSUR									RATA - RATA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	PELAYANAN IPM	90,63	90,63	90,63	96,88	84,38	90,63	90,63	90,63	93,75	90,97
2	PELAYANAN CPIB	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	PELAYANAN SHTI	100,00	98,21	89,29	100,00	100,00	100,00	96,43	92,86	100,00	97,42
4	SPB	87,50	100,00	75,00	100,00	87,50	75,00	87,50	75,00	75,00	84,72
5	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	97,73	93,18	97,73	90,91	95,45	79,55	95,45	84,09	90,91	91,67
6	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	87,50	100,00	75,00	100,00	95,83
7	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	96,67	96,33	96,67	96,67	96,67	96,67	96,67	95,00	96,67	96,67
8	PELAYANAN TAMBAT LABUH	91,18	89,71	94,12	86,76	88,24	88,24	89,71	85,29	91,18	89,38
9	PELAYANAN AIR	94,44	86,89	83,33	97,22	91,67	94,44	97,22	86,11	94,44	91,98
10	PELAYANAN LISTRIK	100,00	100,00	90,00	100,00	100,00	95,00	100,00	90,00	90,00	96,11
11	PELAYANAN PAS MASUK	91,67	91,67	91,67	100,00	91,67	100,00	100,00	100,00	83,33	94,44
12	PELAYANAN BENGKEL	85,00	85,00	85,00	80,00	85,00	80,00	90,00	80,00	80,00	83,33
13	PELAYANAN SEWA PERALATAN DAN ALAT B	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN	100,00	100,00	100,00	97,50	100,00	97,50	100,00	95,00	97,50	98,61
15	PELAYANAN PENJUMPUKAN BARANG	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	PELAYANAN ICS	83,33	83,33	75,00	83,33	83,33	75,00	83,33	91,67	83,33	82,41
16	PELAYANAN LAINNYA	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	77,78
		<b>92,37</b>	<b>94,21</b>	<b>88,82</b>	<b>93,16</b>	<b>91,35</b>	<b>88,18</b>	<b>93,00</b>	<b>86,83</b>	<b>89,37</b>	<b>90,81</b>

Dari tabulasi data diatas dapat dilihat bahwa nilai total Survei Kepuasan Masyarakat adalah 90,81 dengan kategori A (Sangat Baik), hal ini menerangkan bahwa pelayanan yang sudah berjalan di Unit Pelaksana Teknis telah berjalan dengan sangat baik tentunya hal ini tidak membuat kami puas dan akan terus berusaha memberikan yang terbaik dihari – hari kedepan. Unsur pertanyaan ke 8 (tiga) perihal **“Sarana dan prasarana”** menjadi fokus kami dalam memperbaiki layanan, hal ini dapat dilihat dari hasil penilaian pengguna jasa melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai paling rendah (86,83) diantara yang lain walaupun itu sendiri termasuk kategori baik. Oleh sebab itu unsur ke 8 (tiga) perihal **“sarana dan prasarana”** perlu dilakukan perbaikan walaupun jika dilihat indikatornya bahwa nilai unsur masih berada dalam kategori baik.

Pada Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan II Tahun 2023 terdapat beberapa permasalahan yang dapat disimpulkan dari hasil dan pembahasan yang sebelumnya telah diuraikan diatas. Adapun permasalahan yang dimaksud adalah :

1. Sarana dan prasarana yang terdapat di pelabuhan dinilai dalam indikator nilai unsur termasuk yang terendah, sehingga kedepan perlu adanya perbaikan dan



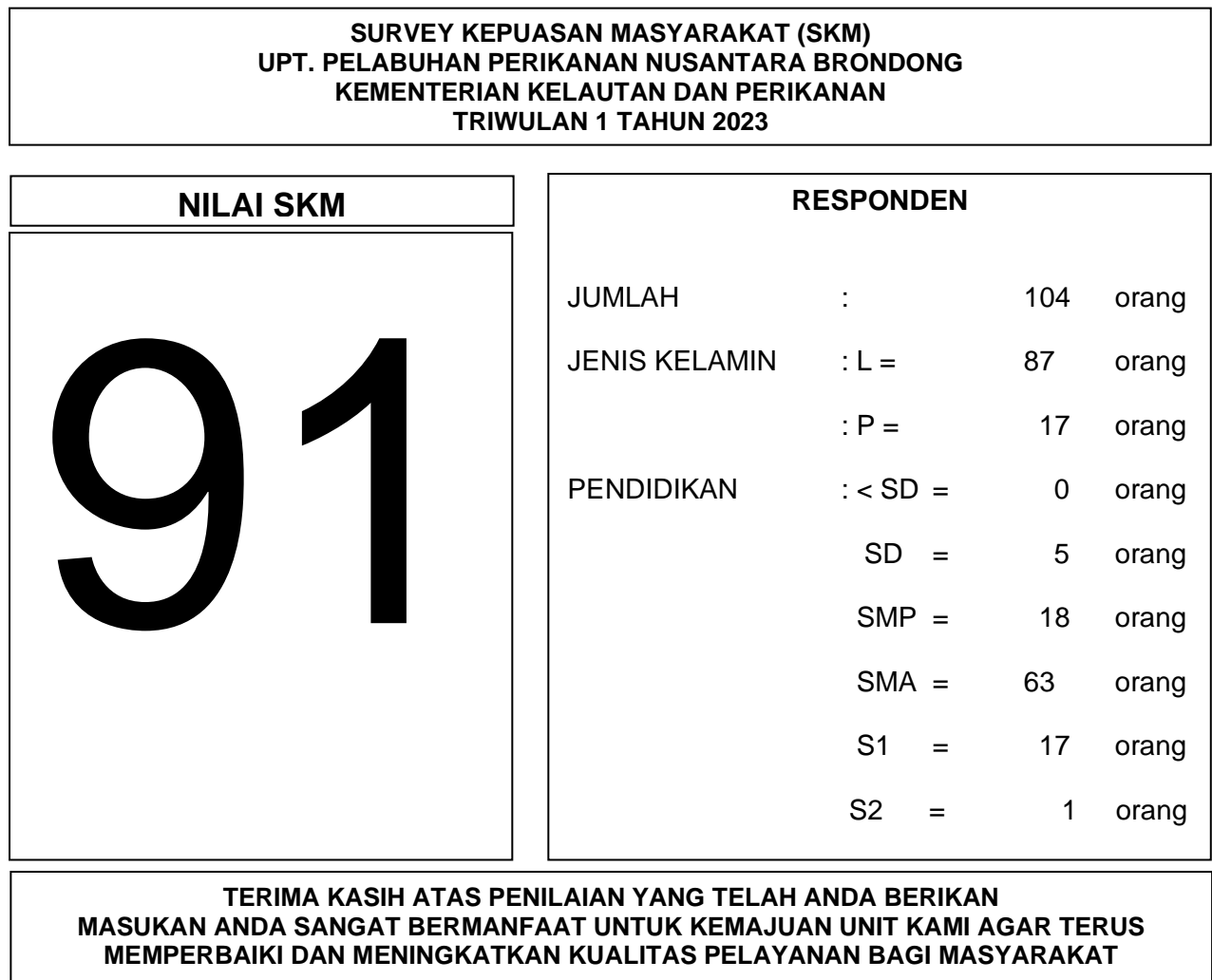
perubahan terkait sarana dan prasarana untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan, walupun dari nilai unsumnya termasuk kategori sangat baik;

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dengan permasalahan – permasalahan yang ada pada pelayanan publik, maka untuk selanjutnya perlu kami berikan saran untuk perbaikan pelayanan, diantaranya sebagai berikut :

1. Melakukan pendataan mengenai sarana dan prasarana yang sudah tidak layak digunakan,
2. Melakukan pemeliharaan secara berkala agar saran dan prasarana yang sudah ada dapat digunakan secara optimal

#### 4.3 Tren Nilai SKM



**Gambar 1 Hasil Survey SKM Triwulan 2 Tahun 2023**

## BAB V HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

**Tabel 19 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023**

NO	PELAYANAN	INTERVAL	NILAI AKHIR	GRADE
1	PELAYANAN IPM	3,35	83,70	B
2	PELAYANAN CPIB	0,00	0,00	-
3	PELAYANAN PIPP	3,50	87,50	B
4	PELAYANAN SHTI	3,83	95,68	A
5	SPB	3,80	95,00	A
6	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	3,86	96,39	A
7	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	3,86	96,39	A
8	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	4,00	100,00	A
9	PELAYANAN TAMBAT LABUH	3,81	95,37	A
10	PELAYANAN AIR	4,00	100,00	A
11	PELAYANAN LISTRIK	3,74	93,52	A
12	PELAYANAN PAS MASUK	3,98	99,44	A
13	PELAYANAN BENGKEL	3,99	99,72	A
14	PELAYANAN BPN	0,00	0,00	-
15	PELAYANAN SEWA PERALATAN DAN ALAT BERAT	3,67	91,67	A
16	PELAYANAN KEBERSIHAN KAWASAN	4,00	100,00	A
17	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN KOLAM PELABUHAN	3,81	95,37	A
18	PELAYANAN PENUMPUKAN BARANG	4,00	100,00	A
19	PELAYANAN ICS	4,00	100,00	A
<b>TOTAL</b>		<b>3,62</b>	<b>90,54</b>	<b>A</b>

**Tabel 20 Tabel Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	<b>Unsur 4 (kesesuaian biaya)</b>	1.1 Sosialisasi/tatap muka memberikan informasi mengenai pengenaan tarif untuk pelayanan bertarif dan pelayanan gratis kepada pengguna layanan		√			

		1.2 Pembuatan leaflet/brosur/banner berisi tentang pengelompokan pelayanan gratis dan bertarif berdasarkan PP 85 Tahun 2021		√			
2	<b>Unsur 8 (kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana)</b>	2.1 melakukan pendataan dan identifikasi sarana dan prasarana pelayanan yang sudah tidak layak (kurang baik)		√			

**Tabel 21 Tabel realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya**

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 (Nama Kegiatan)			
	1.2 (Nama Kegiatan)			
	1.3 (Nama Kegiatan)			
2	2.1 (Nama Kegiatan)			

	2.2 (Nama Kegiatan)			
	2.3 (Nama Kegiatan)			
3	3.1 (Nama Kegiatan)			
	3.2 (Nama Kegiatan)			
	3.3 (Nama Kegiatan)			





## BAB VI PENUTUP

Dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada triwulan II (Januari 2023 – Maret 2023), maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survey dilaksanakan dengan sebaik – baiknya oleh Tim Pelaksanaan Kegiatan sesuai SK KPA Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong;
2. Tim Pelaksana Kegiatan terdiri dari 11 orang berdasarkan SK KPA Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong;
3. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan di 14 Pelayanan yang telah dimaklumkan;
4. Metode pengambilan data melalui pemberian kuisioner dengan 168 responden yang terdiri dari pengguna jasa (*stakeholder*) 14 jenis pelayanan yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong;
5. Pelayanan IPM, SHTI, kedatangan, keberangkatan, tanah bangunan, tambat labuh, jasa kebersihan, air, listrik, dan Pelayanan pas masuk dengan nilai >90 (*Kategori A/ Sangat Baik*) menjadi pelayanan dengan nilai terbaik;
6. Pelayanan lainnya dengan nilai 77,78 (*Kategori B/ Baik*) menjadi pelayanan dengan nilai terendah;
7. Sarana dan prasarana Pelayanan menjadi unsur terendah dalam SKM Triwulan 2 Tahun 2023 dengan nilai 87,74;

Pada Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2023 Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong memperoleh nilai 91,81 (*Kategori A/ Sangat Baik*).



# LAMPIRAN



## Lampiran 1 Kuisiener

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

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

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

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

Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

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

**Submit Form**



## Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data

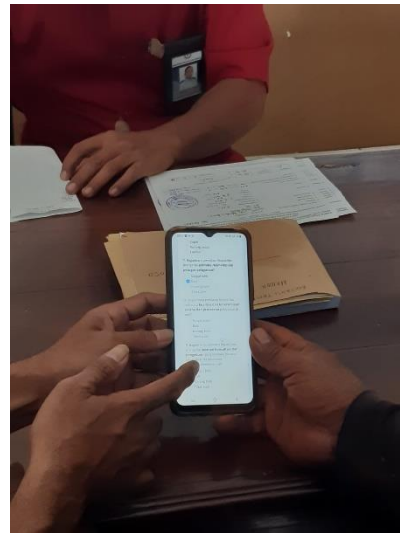
NO	PELAYANAN	INTERVAL	NILAI AKHIR	GRADE
1	PELAYANAN IPM	3,64	90,97	A
2	PELAYANAN SHTI	3,90	97,42	A
3	SPB	3,39	84,72	B
4	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	3,67	91,67	A
5	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	3,83	95,83	A
6	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	3,87	96,67	A
7	PELAYANAN TAMBAT LABUH	3,58	89,38	A
8	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN	3,94	98,61	A
9	PELAYANAN AIR	3,68	91,98	A
10	PELAYANAN LISTRIK	3,84	96,11	A
11	PELAYANAN PAS MASUK	3,78	94,44	A
12	PELAYANAN BENGKEL	3,33	83,33	B
13	PELAYANAN LAINNYA	3,11	77,78	B
14	PELAYANAN ICS	3,30	82,41	B
<b>TOTAL</b>		<b>3,67</b>	<b>91,81</b>	<b>A</b>

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI UNSUR									RATA - RATA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	PELAYANAN IPM	90,63	90,63	90,63	96,88	84,38	90,63	90,63	90,63	93,75	90,97
2	PELAYANAN CPIB	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	PELAYANAN SHTI	100,00	98,21	89,29	100,00	100,00	100,00	96,43	92,86	100,00	97,42
4	SPB	87,50	100,00	75,00	100,00	87,50	75,00	87,50	75,00	75,00	84,72
5	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	97,73	93,18	97,73	90,91	95,45	79,55	95,45	84,09	90,91	91,67
6	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	87,50	100,00	75,00	100,00	95,83
7	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	96,67	96,33	96,67	96,67	96,67	96,67	96,67	95,00	96,67	96,67
8	PELAYANAN TAMBAT LABUH	91,18	89,71	94,12	86,76	88,24	88,24	89,71	85,29	91,18	89,38
9	PELAYANAN AIR	94,44	88,89	83,33	97,22	91,67	94,44	97,22	86,11	94,44	91,98
10	PELAYANAN LISTRIK	100,00	100,00	90,00	100,00	100,00	95,00	100,00	90,00	90,00	96,11
11	PELAYANAN PAS MASUK	91,67	91,67	91,67	100,00	91,67	100,00	100,00	100,00	83,33	94,44
12	PELAYANAN BENGKEL	85,00	85,00	85,00	80,00	85,00	80,00	90,00	80,00	80,00	83,33
13	PELAYANAN SEWA PERALATAN DAN ALAT B	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN	100,00	100,00	100,00	97,50	100,00	97,50	100,00	95,00	97,50	98,61
15	PELAYANAN PENUMPUNGAN BARANG	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	PELAYANAN ICS	83,33	83,33	75,00	83,33	83,33	75,00	83,33	91,67	83,33	82,41
16	PELAYANAN LAINNYA	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	77,78
		<b>93,70</b>	<b>93,77</b>	<b>89,88</b>	<b>94,56</b>	<b>92,61</b>	<b>89,19</b>	<b>94,38</b>	<b>87,74</b>	<b>90,47</b>	<b>91,81</b>

DATA RESPONDEN SKM TRIWULAN II 2023 DJPT									
NO	JENIS PELAYANAN	RESPONDEN	NO	NAMA	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA
1	PELAYANAN IPM	8	1	11059	Laki - Laki	>40	SMP	wirusaha	IPM
			2	6180	Laki - Laki	>40	SMA	wirusaha	IPM
			3	6178	Laki - Laki	>40	SMA	wirusaha	IPM
			4	6139	Laki - Laki	>40	SMP	wirusaha	IPM
			5	3736	Laki - Laki	>40	SMP	wirusaha	IPM
			6	1158	Laki - Laki	>40	SMA	wirusaha	IPM
			7	1155	Laki - Laki	>40	SMA	wirusaha	IPM
			8	1152	Laki - Laki	>40	SMA	wirusaha	IPM
2	PELAYANAN CPIB	0	1						
3	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	12	1	9908	L	25-40	S1	pelajar	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
			2	9583	L	>40	SMA	swasta	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
			1	1197	P	25-40	S1	swasta	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
			2	1156	L	25-40	S1	swasta	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
			3	1154	L	>40	S1	swasta	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)



### Lampiran 3 Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM



### Lampiran 4 Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

