



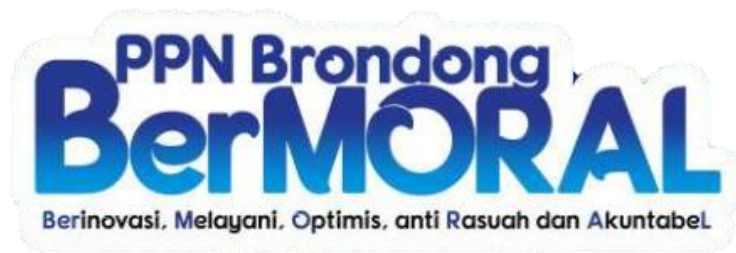
LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV

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

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDRAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	23
ANALISIS HASIL SKM	23
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	23
4.2 Rencana Tindak Lanjut	23
4.3 Tren Nilai SKM.....	24
BAB V	26
KESIMPULAN	27
LAMPIRAN	28
1. Kuesioner	28
2. Hasil Pengolahan Data.....	29
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM	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 mengamanatkan 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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 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 Brondong.

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 Brondong dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong 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 waktu pengumpulan data dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner 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 1 (satu) tahun (dilakukan selama periode triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2023	92
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	3

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 Brondong berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 56 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi. 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 56 orang.

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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 56 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	48	86%
		PEREMPUAN	8	14%
2	PENDIDIKAN	SD	7	13%
		SLTP	13	23%
		SLTA	31	55%
		DIII	0	0%
		SI	5	9%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	1	2%
		TNI	0	0%
		SWASTA	21	38%
		WIRUSAHA	28	50%
		LAINNYA	6	10%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN IPM	0	0%
		LAYANAN SHTI	0	0%
		LAYANAN SPB	0	0%
		LAYANAN STBLK D	20	36%
		LAYANAN STBLK B	1	2%

		LAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	1	2%
		LAYANAN TAMBAT LABUH	4	7%
		LAYANAN AIR	1	2%
		LAYANAN LISTRIK	2	4%
		LAYANAN PAS MASUK	17	29%
		LAYANAN BENGKEL	5	9%
		LAYANAN JASA KEBERSIHAN	0	0%
		LAYANAN ICS	5	9%
		LAYANAN LAINNYA	0	0%

1.2 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 Detail Nilai SKM Per Unsur (IPM)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur									
Kategori									
IKM Unit Layanan IKM									

*tidak ada responden yang menilai

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan IPM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Inspeksi Pengendalian Mutu yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober – Desember) tahun 2023 adalah **0**. Hal ini disebabkan tidak adanya responden penilai.

Tabel 2 Detail Nilai SKM Per Unsur (SHTI)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur									
Kategori									
IKM Unit Layanan SHTI									

Gambar 2 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan SHTI

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Penerbitan SHTI (Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2023 adalah **0**. Hal ini disebabkan tidak adanya responden penilai

Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur (SPB)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur									
Kategori									
IKM Unit Layanan SPB									

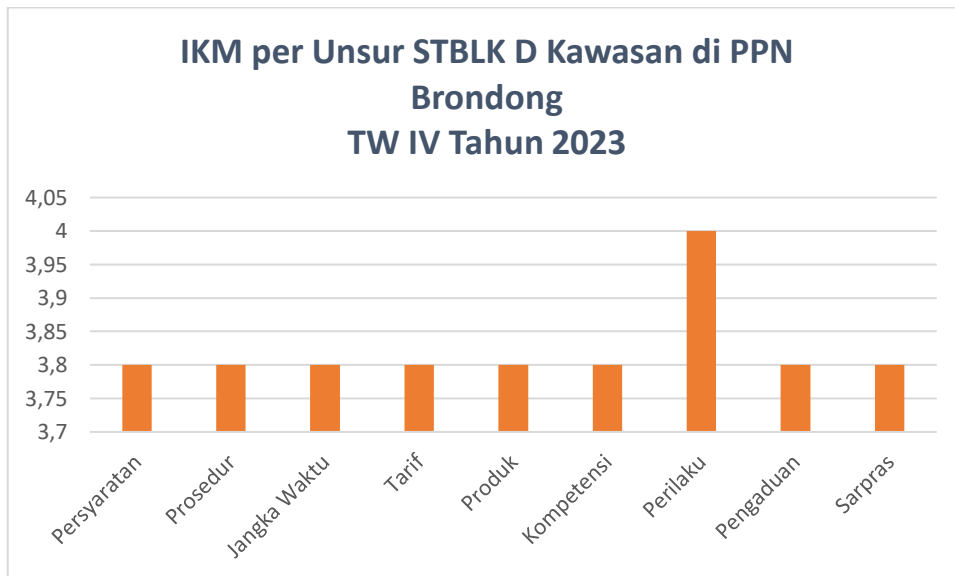
Gambar 3 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan SPB

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Penerbitan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2023 adalah **0**. Hal ini disebabkan tidak adanya responden penilai.

Tabel 4 Detail Nilai SKM Per Unsur (STBLK D)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	3,90	3,80	3,90	3,90	3,25	3,55	3,80	3,85
Kategori	A	A	A	A	A	B	A	A	A
IKM Unit Layanan STBLK D	94,31 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 4 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan STBLK D



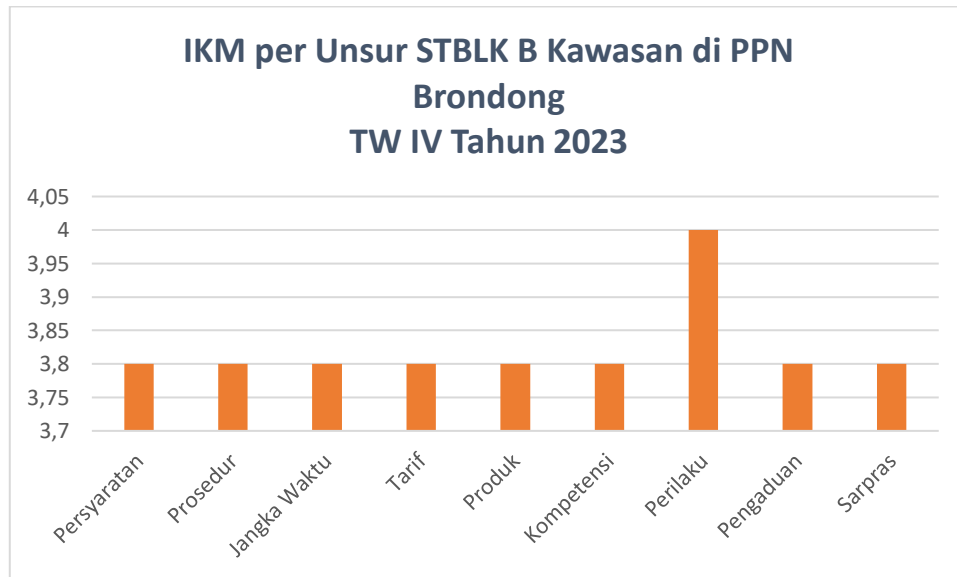
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Penerbitan STBLK D (Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2023 adalah **94,31** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Penertiban STBLK Kedatangan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 5 Detail Nilai SKM Per Unsur (STBLK B)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	B	A	B	B	B	A	A
IKM Unit Layanan STBLK B	88,89 (A atau Sangat Baik)								

*tidak ada responden yang menilai

Gambar 5 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan STBLK B

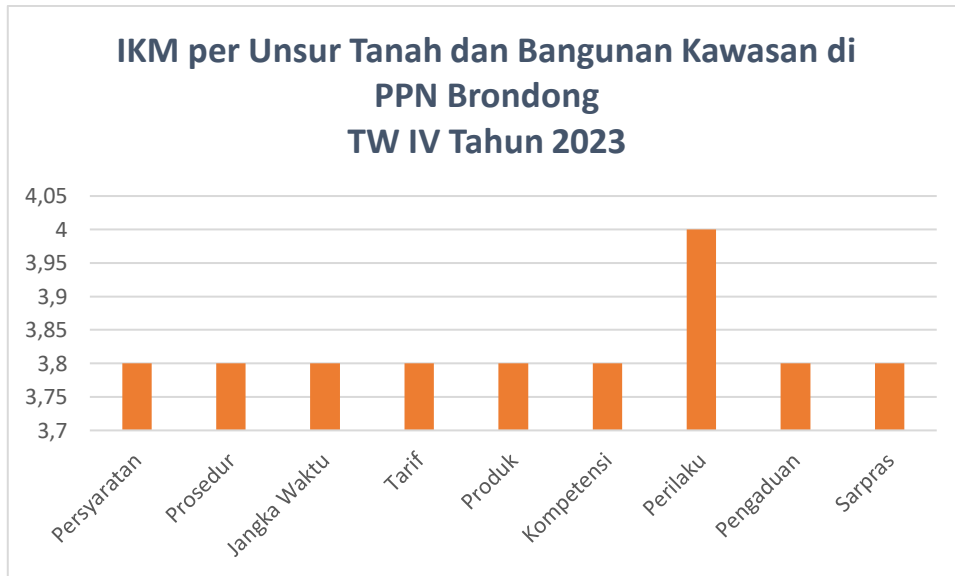


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Penerbitan STBLK B (Surat Tanda Bukti Laport Keberangkatan) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2023 adalah **88,89** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Penertiban STBLK Kedatangan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 6 Detail Nilai SKM Per Unsur (Tanah dan Bangunan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan Tanah dan Bangunan	80,56 (B atau Baik)								

Gambar 6 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Tanah dan Bangunan

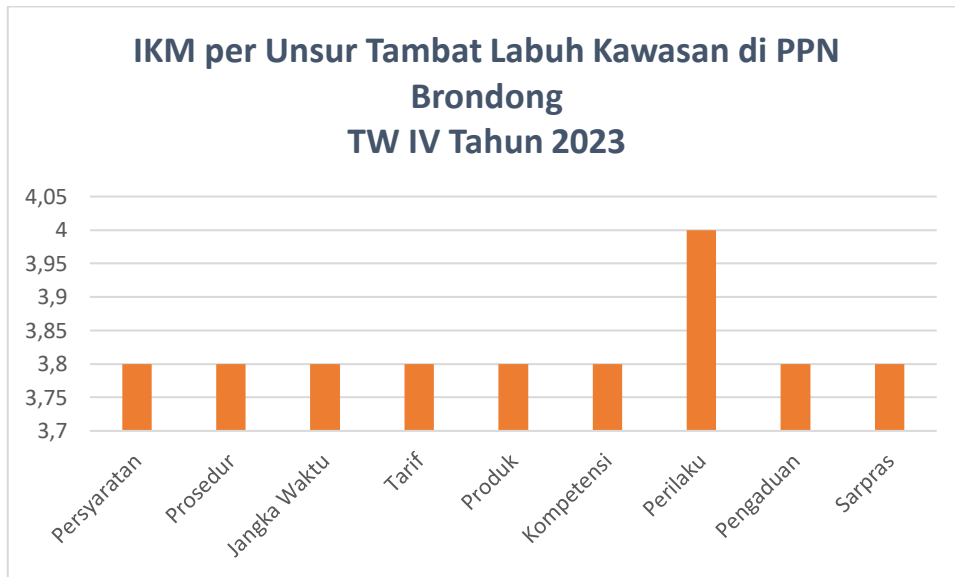


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Jasa Sewa Tanah dan Bangunan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2023 adalah **80,56** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa sewa tanah dan bangunan berkategori **Baik**.

Tabel 7 Detail Nilai SKM Per Unsur (Tambat Labuh)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	3,50	3,50	3,25	3,75	3,50	3,75	3,50	3,75
Kategori	A	B	B	B	A	B	A	B	A
IKM Unit Layanan Tambat Labuh	89,58 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 7 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Tambat Labuh

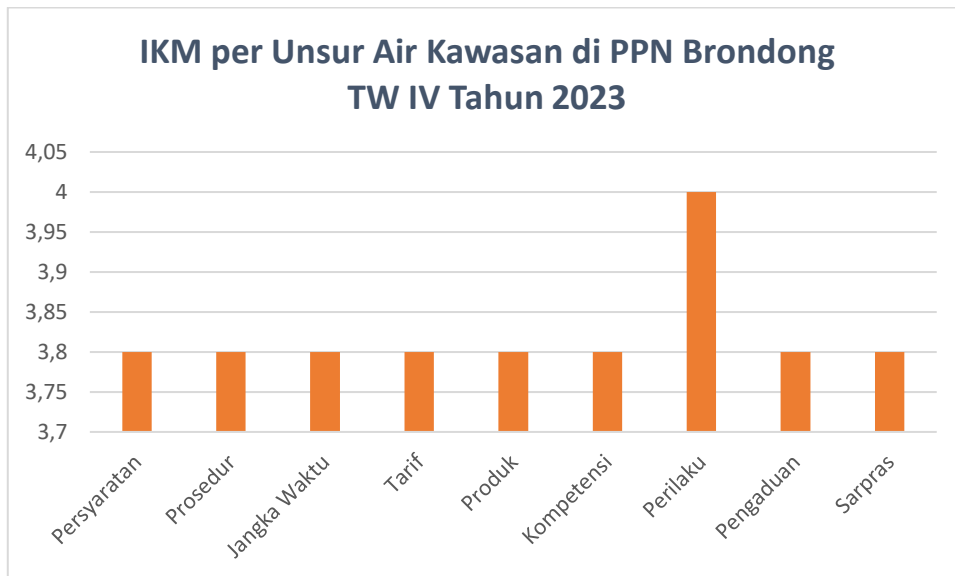


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Tambat Labuh yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2023 adalah **89,58** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa sewa tanah dan bangunan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 8 Detail Nilai SKM Per Unsur (Air)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan Air	77,78 (B atau Baik)								

Gambar 8 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Air

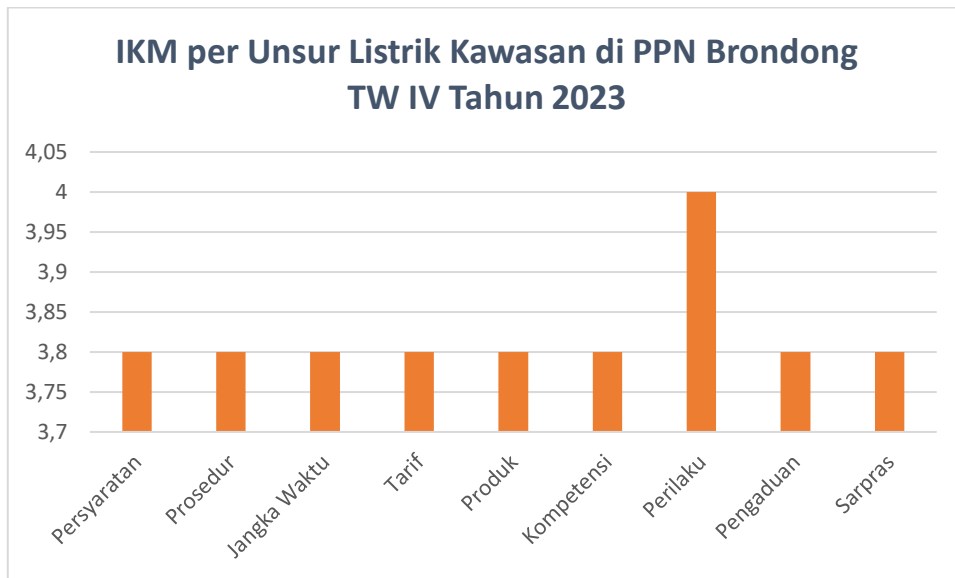


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa pengadaan Air yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2023 adalah **77,78** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa sewa tanah dan bangunan berkategori **Baik**.

Tabel 9 Detail Nilai SKM Per Unsur (Listrik)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,50	3,00	3,00	3,50	3,00	3,50	4,00	3,00
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan Listrik	83,33 (B atau Baik)								

Gambar 9 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Listrik

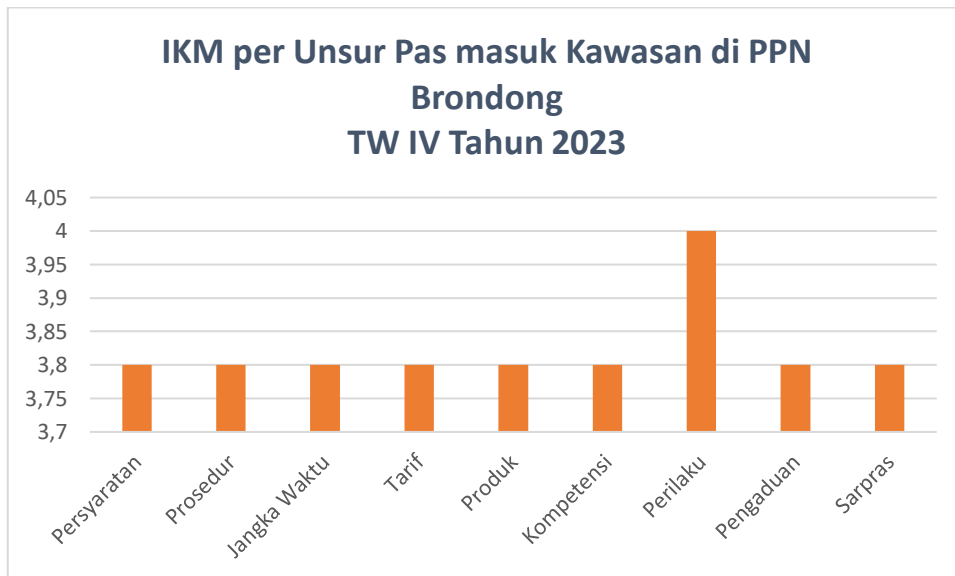


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa pengadaan Listrik yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli - September) tahun 2023 adalah **83,33** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa listrik berkategori **Baik**.

Tabel 10 Detail Nilai SKM Per Unsur (Pas Masuk)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,59	3,47	3,53	3,53	3,47	3,59	3,71	3,47	3,41
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	B	B
IKM Layanan Masuk	88,24 (B atau Baik)								

Gambar 10 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Pas Masuk



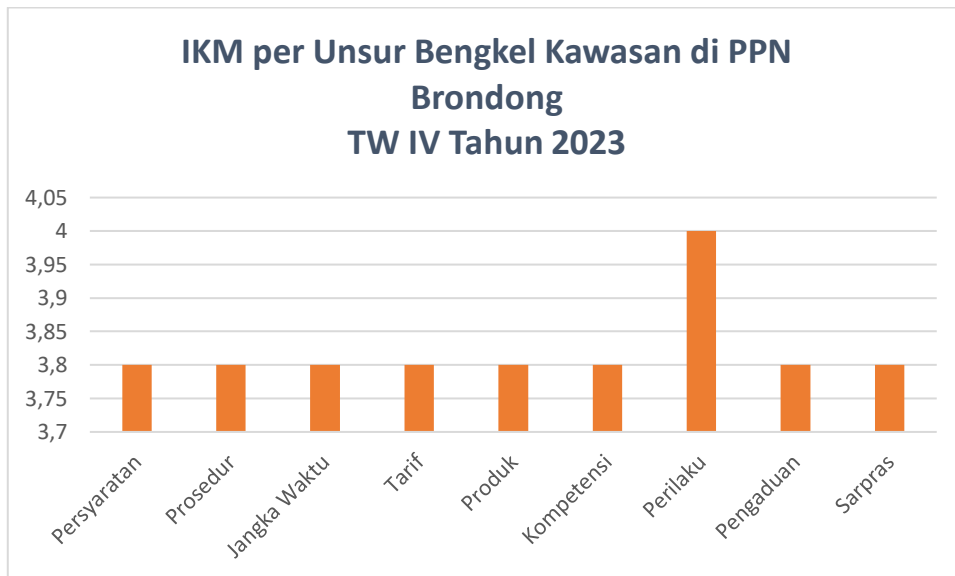
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa Pas Masuk yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2023 adalah **88,24** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Pas Masuk berkategori **Baik**.

Tabel 11 Detail Nilai SKM Per Unsur (Bengkell)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,80	3,60	3,20	3,40	3,20	3,60	3,40	3,40	3,40
Kategori	A	A	B	B	B	A	B	B	B
IKM Unit Layanan Bengkel	86,11 (B atau Baik)								

*tidak ada penginputan

Gambar 11 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Bengkel



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa Bengkel yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2023 adalah **86,11**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Pas Masuk berkategori **Baik**

Tabel 12 Detail Nilai SKM Per Unsur (Kebersihan Kawasan)

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur										
Kategori										
IKM	Unit									
Layanan										
Kebersihan										
kawasan										

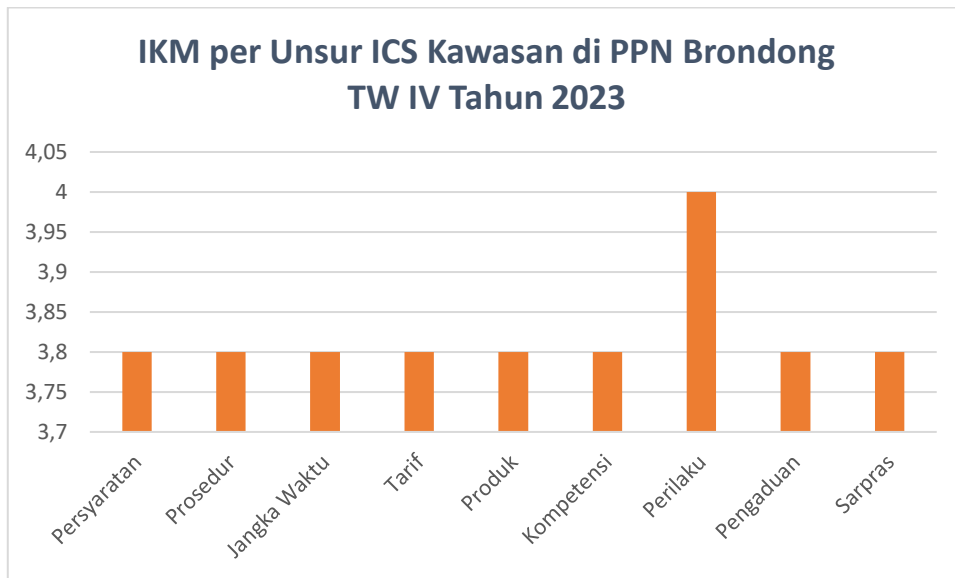
Gambar 12 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Kebersihan Kawasan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa kebersihan kawasan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (*Oktober - Desember*) tahun 2023 adalah **0**. Hal ini disebabkan tidak adanya responden penilai.

Tabel 13 Detail Nilai SKM Per Unsur (ICS)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	4,00	3,80	3,80
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan ICS	95,56 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 13 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan ICS



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa penyewaan *cold storage* yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2023 adalah **95,56**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Pas Masuk berkategori **Sangat Baik**

Tabel 14 Detail Nilai SKM Per Unsur (Pelayanan Lainnya)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur									
Kategori									
IKM Unit Layanan lainnya									

*tidak ada input data

Gambar 14 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Lainnya

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa penyewaan *cold storage* yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli - September) tahun 2023 adalah **0** hal ini disebabkan tidak adanya responden yang menilai unsur pelayanan lainnya.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur pelayanan yang dilakukan survei melalui kuisioner yang diberikan kepada masyarakat perikanan lingkup PPN Brondong terdiri dari 9 unsur. Berikut tabel analisis yang diperoleh dari SKM Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2023

Tabel 15 Daftar Analisis Unsur Layanan di PPN Brondong

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,60
U2	Prosedur	3,53
U3	Waktu	3,31
U4	Biaya	3,54
U5	Produk	3,40
U6	Kompetensi	3,30
U7	Perilaku	3,66
U8	Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan	3,55
U9	Sarana dan Prasarana	3,47

Berdasarkan analisis yang diperoleh dari SKM Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2023 pada Unit Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong unsur yang mengalami permasalahan/kelemahan yaitu unsur Kompetensi petugas dengan nilai rata – rata 3,30, sedangkan unsur yang mengalami nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku dengan nilai rata – rata 3,66.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

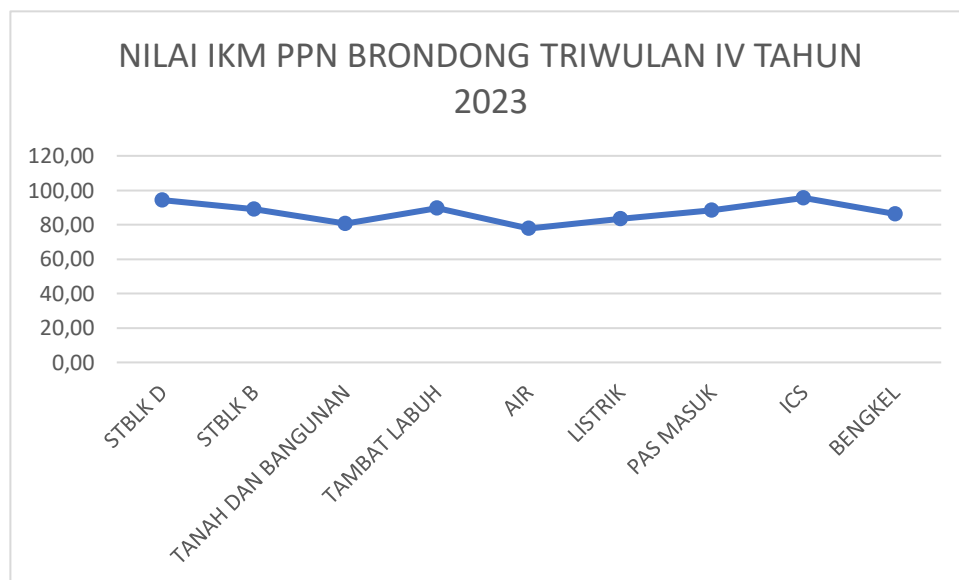
Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada periode selanjutnya. 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	
			I	II	III	IV	
1	Kompetensi Petugas	Peningkatan Kompetensi SDM	√				Bagian kepegawaian

4.3 Tren Nilai SKM

Pengumpulan dan pengolahan data SKM triwulan IV (Oktober – Desember) tahun 2023 dari 9 pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi tingkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari bulan Oktober hingga Desember 2023 pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 87,15. Meskipun demikian, nilai SKM Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public pada Triwulan IV Tahun 2023
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Petugas mendapatkan nilai 3,30.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku petugas mendapatkan nilai tertinggi dari unsur waktu yaitu 3,66.

Lamongan, Desember 2023

Kepala Pelabuhan



Ibrahim, A.Pi, M.Si

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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 *¹Harus diisi minimal 3 kata

Submit Form

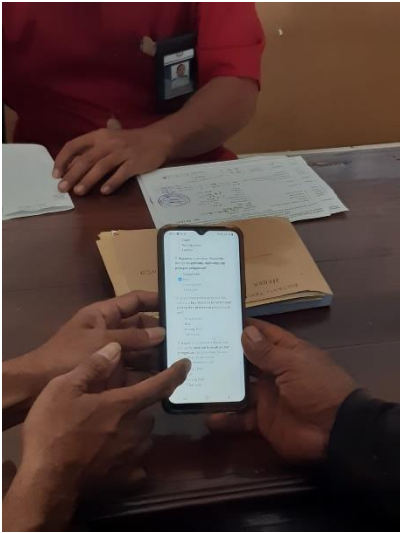
2. Hasil Olah Data SKM

NO	PELAYANAN	INTERVAL	NILAI AKHIR	GRADE
1	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	3,77	94,31	A
2	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	3,56	88,89	A
3	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	3,22	80,56	B
4	PELAYANAN TAMBAT LABUH	3,58	89,58	A
5	PELAYANAN AIR	3,11	77,78	B
6	PELAYANAN LISTRIK	3,33	83,33	B
7	PELAYANAN PAS MASUK	3,53	88,24	B
8	PELAYANAN BENGKEL	3,44	86,11	B
9	PELAYANAN ICS	3,82	95,56	A
TOTAL		3,49	87,15	B

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI UNSUR									RATA - RATA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	PELAYANAN IPM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	SPB	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	100,00	97,50	95,00	97,50	97,50	81,25	88,75	95,00	96,25	94,31
6	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	100,00	100,00	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	88,89
7	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	80,56
8	PELAYANAN TAMBAT LABUH	93,75	87,50	87,50	81,25	93,75	87,50	93,75	87,50	93,75	89,58
9	PELAYANAN AIR	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	77,78
10	PELAYANAN LISTRIK	87,50	87,50	75,00	75,00	87,50	75,00	87,50	100,00	75,00	83,33
11	PELAYANAN PAS MASUK	89,71	86,76	88,24	88,24	86,76	89,71	92,65	86,76	85,29	88,24
12	PELAYANAN BENGKEL	95,00	90,00	80,00	85,00	80,00	90,00	85,00	85,00	85,00	86,11
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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	100,00	95,00	95,00	95,56
16	PELAYANAN LAINNYA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		90,11	88,25	82,86	88,55	85,06	82,61	91,41	88,81	86,70	87,15

DATA RESPONDEN SKM TRIWULAN II 2023 DJPT									
NO	JENIS PELAYANAN	RESPONDEN	NO	NAMA	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS PELAYANAN
13	BENGKEL	5	1	42722	L	25-45	SMP	Swasta	BENGKEL
			2	42586	L	25-45	SMA	Swasta	BENGKEL
			3	41238	L	46-60	SMP	Swasta	BENGKEL
			4	40894	L	<25	SMA	Swasta	BENGKEL
			5	39593	L	<25	SMA	Swasta	BENGKEL
14	PELAYANAN ICS	5	1	40260	L	46-60	SMA	Swasta	ICS
			2	40259	L	46-60	SMA	Swasta	ICS
			3	40258	L	46-60	SMA	Swasta	ICS
			4	39787	L	46-60	SMA	Swasta	ICS
			5	38995	L	25-45	SMA	Swasta	ICS
15	PELAYANAN LAINNYA								

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2023]**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG
TAHUN 2023**

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 Brondong 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 Brondong periode Triwulan III Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,75	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,82	A
3	Waktu Penyelesaian	3,83	A
4	Biaya/Tarif	3,76	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,68	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	A
7	Perilaku Pelaksana	3,63	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,70	A
9	Sarana dan Prasarana	3,70	A

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:


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Perilaku Petugas	Peningkatan kualitas SDM				V	Bagian kepegawaian

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	Melakukan peningkatan kualitas SDM sehingga tercipta pelayanan prima	Sudah	Melakukan acara dengan tujuan kebersamaan dan meningkatkan kualitas pelayanan di PPN Brondong sehingga menjadi pelayanan yang prima		-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. PPN Brondong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 95% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti

Lamongan, September 2023

Kepala Pelabuhan



Ibrahim, A.Pi, M.Si