



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I

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

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 I Tahun Anggaran 2023 ini dapat terselesaikan. Tidak lupa kami ucapkan terima kasih kepada semua responden yang berperan serta dalam terselesainya 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 I Tahun Anggaran 2023.

Lamongan, 1 April 2023

Kepala Pelabuhan

Ibrahim, A.Pi, M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL.....	4
BAB I PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Dasar Hukum.....	6
1.3 Maksud Dan Tujuan.....	7
1.4 Manfaat	7
1.5 Sasaran	8
1.6 Prinsip	8
1.6 Responden	9
1.7 Ruang Lingkup	9
1.9 Waktu Dan Tempat.....	11
1.10 Tim Pelaksana Kegiatan	11
BAB II METODE SURVEI	12
2.1 Periode Survei	12
2.1 Metode Survei	12
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....	14
3.1 Pelaksanaan.....	14
3.2 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
BAB IV HASIL KEGIATAN	16
4.1 Hasil Dan Pembahasan	16
4.1.1 Pelayanan IPM.....	18
4.1.2 Pelayanan CPIB.....	19
4.1.3 Pelayanan PIPP	19
4.1.4 Pelayanan SHTI	20
4.1.5 Pelayanan SPB	21
4.1.6 Pelayanan STBL Kedatangan	22
4.1.7 Pelayanan STB Keberangkatan	23
4.1.8 Pelayanan Tanah dan Bangunan	24



4.1.9	Pelayanan Tambat Labuh	25
4.1.10	Pelayanan Air	26
4.1.11	Pelayanan Listrik	27
4.1.12	Pelayanan Pas Masuk	28
4.1.13	Pelayanan Bengkel	29
4.1.14	Pelayanan BPN	30
4.1.15	Pelayanan Sewa Peralatan dan Alat Berat	31
4.1.16	Pelayanan Kebersihan Kawasan	32
4.1.17	Pelayanan Jasa Kebersihan Kolam Pelabuhan	33
4.1.18	Pelayanan Penumpukan Barang	34
4.1.19	Pelayanan ICS	35
4.2	Permasalahan	37
4.3	Saran Perbaikan	38
BAB V TINDAK LANJUT		39
5.1	Saran atau Rekomendasi Sebelumnya	39
5.2	Tindak Lanjut SKM Sebelumnya	39
BAB VI PENUTUP		40



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	13
Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023	16
Tabel 3. Rekapitulasi Sebaran Responden Berdasarkan Kelamin dan Pendidikan	17
Tabel 4. Rekapitulasi Sebaran Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Pekerjaan	17
Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan IPM	18
Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan CPIB	19
Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Publik PIPP	20
Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan SHTI	21
Tabel 9. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan SPB	22
Tabel 10. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan STBL Kedatangan.....	23
Tabel 11. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan STBL Keberangkatan	24
Tabel 12. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Tanah dan Bangunan	25
Tabel 13. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Publik Tambat Labuh.....	26
Tabel 14. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Air	27
Tabel 15. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Listrik....	28
Tabel 16. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Pas Masuk	29
Tabel 17. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Bengkel	30
Tabel 18. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan BPN	31



Tabel 19 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Sewa Peralatan dan Alat Berat	32
Tabel 20 Pelayanan Kebersihan Kawasan.....	33
Tabel 21 Pelayanan Jasa Kebersihan Kolam Pelabuhan.....	34
Tabel 22 Pelayanan Penumpukan Barang	35
Tabel 23 Pelayanan ICS	35
Tabel 24 Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pertanyaan	36



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 dibibir 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 25 (dua puluh lima) jenis pelayanan publik yang memenuhi kriteria karakteristik pelabuhan dan telah dilaksanakan sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat dimana 25 (dua puluh lima) 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.

1.4 Manfaat

Dengan dilakukan SKM 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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



1.5 Sasaran

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

1.6 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi,



budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. **Netralitas.**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Responden

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong ini menggunakan 850 Responden dari 25 jenis pelayanan publik yang telah dimaklumkan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.

1.7 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1.8 Unsur SKM Meliputi

1. **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu Pelayanan**



Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya dan 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. Kesesuaian Produk Layanan

Kesesuaian Produk Layanan adalah kadar kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



1.9 Waktu Dan Tempat

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

1.10 Tim Pelaksana Kegiatan

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.



BAB II METODE SURVEI

2.1 *Periode Survei*

Survei periodik adalah 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.

2.1 *Metode Survei*

Untuk melakukan 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

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



BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

3.1 Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
 - a) Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkup pelayanan publik Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong adalah Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat, sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong Nomor : 100/PPNBR/KPA.22/OT.100/I/2023 yang beranggotakan 11 (sebelas) orang.
 - b) Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong merupakan para petugas pelayanan publik yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Pelabuhan.
 - c) Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode Survei secara langsung kepada pengguna jasa pelayanan publik

2. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik



3.2 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

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;
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.



BAB IV HASIL KEGIATAN

4.1 Hasil Dan Pembahasan

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 19 (sembilan 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 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
	TOTAL	3,62	90,54	A



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	15	15	0	0	0	0	0	15	0	0
2	PELAYANAN CPIB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	PELAYANAN PIPP	5	2	3	0	0	0	0	1	4	0
4	PELAYANAN SHTI	12	9	3	0	0	0	0	4	8	0
5	SPB	5	5	0	0	1	1	1	3	0	0
6	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	10	10	0	0	1	3	6	0	0	0
7	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	10	10	0	0	2	1	7	0	0	0
8	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	5	3	2	0	0	0	4	1	0	0
9	PELAYANAN TAMBAT LABUH	15	13	2	0	0	5	10	0	0	0
10	PELAYANAN AIR	12	12	0	0	0	2	8	2	0	0
11	PELAYANAN LISTRIK	15	13	2	0	0	1	7	7	0	0
12	PELAYANAN PAS MASUK	20	17	3	0	0	1	19	0	0	0
13	PELAYANAN BENGKEL	10	10	0	0	0	1	9	0	0	0
14	PELAYANAN BPN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	PELAYANAN SEWA PERALATAN DAN ALAT BERAT	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
16	PELAYANAN KEBERSIHAN KAWASAN	5	3	2	0	0	0	4	1	0	0
17	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN KOLAM PELABUHAN	15	13	2	0	0	5	10	0	0	0
18	PELAYANAN PENUMPUKAN BARANG	10	10	0	0	0	4	6	0	0	0
19	PELAYANAN ICS	3	3	0	0	0	0	0	2	1	0
	Total	168	149	19	0	4	24	114	25	1	0

Tabel 4. Rekapitulasi Sebaran Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Pekerjaan

NO	JENIS PELAYANAN	UMUR				PEKERJAAN				
		< 31	31 - 40	41 - 50	> 50	SWASTA	WIRA USAHA	SUPLIER	NELAYAN	LAINNYA
1	PELAYANAN IPM	0	3	5	7	0	0	0	15	0
2	PELAYANAN CPIB	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	PELAYANAN PIPP	4	1	0	0	0	0	0	0	5
4	PELAYANAN SHTI	3	2	6	1	12	0	0	0	0
5	SPB	0	0	3	2	0	0	0	5	0
6	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	0	0	5	5	0	0	0	10	0
7	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	0	1	7	2	0	0	0	10	0
8	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	0	1	2	2	0	3	0	1	1
9	PELAYANAN TAMBAT LABUH	0	1	3	11	2	0	0	13	0
10	PELAYANAN AIR	0	0	3	9	2	10	0	0	0
11	PELAYANAN LISTRIK	0	0	3	12	0	15	0	0	0
12	PELAYANAN PAS MASUK	2	8	5	5	0	10	0	10	0
13	PELAYANAN BENGKEL	0	4	6	0	0	2	0	8	0
14	PELAYANAN BPN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	PELAYANAN SEWA PERALATAN DAN ALAT BERAT	0	0	0	1	1	0	0	0	0
16	PELAYANAN KEBERSIHAN KAWASAN	0	1	2	2	0	3	0	1	1
17	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN KOLAM PELABUHAN	0	1	3	11	2	0	0	13	0
18	PELAYANAN PENUMPUKAN BARANG	0	0	4	6	0	10	0	0	0
19	PELAYANAN ICS	0	1	1	1	3	0	0	0	0
	Total	9	24	58	77	22	53	0	86	7

Dari tabulasi tabel Rekapitulasi Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 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 tebael di atas terdapat jenis layanan yang tidak terdapat responden. Hal ini disebabkan tidak adanya permohonan pelayanan yang



4.1.2 Pelayanan CPIB

Pelayanan CPIB tidak dilakukan pada triwulan I Tahun 2023. Hal ini disebabkan pada triwulan I Tahun 2023 tidak adanya permohonan pelayanan CPIB yang dilakukan oleh pengguna jasa kepada PPN Brondong. Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Jasa Listrik :

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan CPIB

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	PELAYANAN CPIB	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	RATA - RATA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
									INTERVAL	0,00
									NILAI AKHIR	0,00

4.1.3 Pelayanan PIPP

Pelayanan PIPP dilakukan terhadap 5 responden yang mana terdiri dari 2 orang berkelamin laki – laki dan 3 orang berkelamin wanita. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 5 orang responden tersebut adalah 1 orang lulusan SMA dan 4 orang lulusan S1/Diploma. Lima responden memiliki rentang umur yang terdiri dari <31 tahun berjumlah 4 orang dan 1 orang berumur 31-40 tahun. Lima orang responden memiliki latar belakang pekerjaan sebagai lainnya.

Nilai SKM Pelayanan PIPP pada Triwulan I Tahun 2023 mencapai 87,50 (*interval 3,50*) dengan kategori nilai B (*baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 3 (*Waktu*), 4 (*Biaya dan Tarif*) dan 5 (*Kesesuaian*), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 1 (*Persyaratan*), 7 (*Perilaku Petugas*), dan 8 (*Sarana dan Prasarana*).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan PIPP memiliki nilai positif pada unsur ke 3 (*Waktu*), 4 (*Biaya dan Tarif*) dan 5 (*Kesesuaian*) dimana itu artinya pada Pelayanan PIPP sudah sesuai dengan



(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 8. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan SHTI

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	PELAYANAN SHTI	4	3	3	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	3	4
		4	4	3	4	4	4	4	3	4
		4	4	4	4	4	4	4	3	4
		4	4	3	4	4	4	3	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	3	4
		4	4	3	4	4	3	3	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	3	4
		4	4	4	4	4	4	3	4	4
		4,00	3,89	3,11	4,00	4,00	4,00	3,89	3,56	4,00
								INTERVAL		3,83
								NILAI AKHIR		95,68
										A

4.1.5 Pelayanan SPB

Pelayanan SPB dilakukan terhadap 5 responden yang mana semuanya terdiri dari 5 orang berkelamin laki – laki. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 5 orang reponden tersebut adalah 1 orang lulusan SD, 1 orang lulusan SMP, dan 3 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu terdapat 3 orang responden dengan rentang umur “41 – 50” tahun, dan 2 orang responden dengan rentang umur > 50 tahun. Lima orang responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan sebagai nelayan.

Nilai SKM Pelayanan SPB pada Triwulan I Tahun 2023 adalah 95,00 (*interval 3,80*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 1 (*Persyaratan*), 4 (*Biaya dan tarif*), dan 5 (*Kesesuaian*), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 2 (*Prosedur*), 7 (*Perilaku Petugas*), dan 9 (*Pengelolaan pengaduan*).



Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa Pelayanan SPB memiliki nilai positif pada unsur ke 1 (Persyaratan), 4 (Biaya dan tarif), dan 5 (Kesesuaian), dan memiliki kekurangan pada unsur ke 2 (Prosedur), 7 (Perilaku Petugas), dan 9 (Pengelolaan pengaduan). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan SPB :

Tabel 9. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan SPB

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	SPB	4	3	4	4	4	4	4	4	3
		4	4	3	4	4	4	3	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	3	3	4	4
		4	3	4	4	4	4	4	3	3
		4,00	3,60	3,80	4,00	4,00	3,80	3,60	3,80	3,60
								INTERVAL		3,80
								NILAI AKHIR		95,00
										A

4.1.6 Pelayanan STBL Kedatangan

Pelayanan STBL Kedatangan dilakukan terhadap 10 responden yang mana semuanya terdiri dari laki – laki. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 10 orang reponden tersebut adalah 1 orang lulusan SD, 3 orang lulusan SMP dan 6 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu terdapat 5 orang responden dengan rentang umur “41 – 50” tahun, dan 5 orang responden dengan rentang umur “>50” tahun. Sepuluh responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan nelayan.

Nilai SKM Pelayanan STBL Kedatangan pada Triwulan I Tahun 2023 mencapai 96,39 (*interval 3,86*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 1 (Persyaratan), 4 (Biaya dan Tarif), dan 8 (Sarana dan Prasarana), sedangkan nilai terendahnya terdapat pada unsur ke 6 (*kompetensi petugas*) dan 9 (Pengelolaan pengaduan).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa Pelayanan STBL Kedatangan memiliki nilai positif terdapat pada unsur ke 1 (Persyaratan), 4 (Biaya dan Tarif), dan 8 (Sarana dan Prasarana), sedangkan nilai negative terdapat pada unsur ke 6 (*kompetensi petugas*) dan 9 (Pengelolaan



pengaduan). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan STBL Kedatangan :

Tabel 10. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan STBL Kedatangan

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	4	4	3	4	4	4	3	4	4
		4	3	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	3	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	3	4	4	3	4	4	4	3
		4	4	4	4	4	4	3	4	3
		4	4	4	4	4	3	4	4	4
		4	4	4	4	4	3	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
	RATA - RATA	4	3,8	3,8	4	3,9	3,7	3,8	4	3,7
								INTERVAL		3,85556
								NILAI AKHIR		96,38889
										A

4.1.7 Pelayanan STB Keberangkatan

Pelayanan STBLK Keberangkatan dilakukan terhadap 10 responden yang mana semuanya terdiri dari 10 orang laki – laki. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 10 orang reponden tersebut adalah 2 orang lulusan SD, 1 orang lulusan SMP, dan 7 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu terdapat 1 orang responden dengan rentang umur 31 – 40 tahun, 7 orang responden dengan rentang umur 41 - 50 dan 2 orang responden dengan rentang umur > 50 tahun. Seluruh responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan sebagai nelayan.

Nilai SKM Pelayanan STBLK Keberangkatan pada Triwulan I Tahun 2023 mencapai 96,39 (*interval* 3,86) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 1 (*Persyaratan*), 3 (*Waktu*) dan unsur ke 8 (*Sarana dan prasarana*), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 3 (*Waktu*) dan unsur ke 6 (*Kompetensi petugas*).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan STBLK Keberangkatan memiliki nilai positif pada unsur ke 1 (*Persyaratan*), 3 (*Waktu*) dan unsur ke 8 (*Sarana dan prasarana*) serta memiliki kekurangan pada unsur selain unsur ke 3 (*Waktu*) dan unsur ke 6 (*Kompetensi petugas*).



Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Air :

Tabel 11. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan STBL Keberangkatan

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	4	4	4	4	4	3	4	4	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	3	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	4	4	3
		4	4	4	3	3	4	3	4	4
		4	3	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	3	4	4
		4	4	3	4	4	3	4	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
	RATA - RATA	4,00	3,90	3,70	3,90	3,90	3,70	3,80	4,00	3,80
								INTERVAL		3,86
								NILAI AKHIR		96,39
										A

4.1.8 Pelayanan Tanah dan Bangunan

Pelayanan Tanah dan Bangunan dilakukan terhadap 5 responden yang mana terdiri dari 3 orang laki – laki dan 2 orang wanita. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 5 orang reponden tersebut adalah 4 orang lulusan SMA, dan 1 orang lulusan S1/ Diploma. Selanjutnya 5 responden tersebut terdapat 1 orang responden dengan rentang umur “31 – 40” tahun, 2 orang responden dengan rentang umur “41 – 50” tahun, dan 2 orang responden dengan rentang umur “>50” tahun. Lima responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan 1 orang nelayan, 1 orang lainnya, dan 3 orang wirausaha.

Nilai SKM Pelayanan Tanah dan Bangunan pada Triwulan I Tahun 2023 mencapai 100,00 (*interval 4,00*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada semua unsur.

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



Tabel 12. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Tanah dan Bangunan

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	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
	RATA - RATA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
								INTERVAL		4,00
								NILAI AKHIR		100,00
										A

4.1.9 Pelayanan Tambat Labuh

Pelayanan Tambat Labuh dilakukan terhadap 15 responden yang mana terdiri dari 13 orang berkelamin laki – laki dan 2 orang berkelamin wanita. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 15 orang reponden tersebut adalah 5 orang lulusan SMP, dan 10 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu 15 orang responden tersebut 1 orang memiliki rentang umur “31 – 40” tahun, 3 orang memiliki rentang umur “41 – 50” tahun, dan 11 orang memiliki rentang umur “> 50” tahun. Ke Lima Belas (15) orang responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan 2 orang pekerja swasta, dan 13 orang Nelayan.

Nilai SKM Pelayanan Tambat Labuh pada Triwulan IV Tahun 2022 mencapai 95,37 (*interval 3,81*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 6 (Kompetensi Petugas), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 5 (Kesesuaian).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan Tambat Labuh memiliki nilai positif pada pada unsur ke 6 (Kompetensi Petugas), sementara itu memiliki kekurangan pada unsur ke 5 (Kesesuaian). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Tambat Labuh :

Tabel 13. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Publik Tambat Labuh

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
9	PELAYANAN TAMBAT LABUH	3	4	4	4	3	4	4	4	4
		3	4	4	4	4	4	3	4	4
		3	4	4	4	3	4	3	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	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		4	3	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	3	4	3
		3	4	4	4	4	4	3	4	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	3	4	4	3	4	4	4	3
		3	4	4	4	3	4	4	3	4
		4	4	4	4	3	4	4	4	4
		4	4	3	4	3	4	4	4	4
	RATA - RATA	3,67	3,87	3,80	3,93	3,60	4,00	3,73	3,93	3,80
		91,67	96,67	95,00	98,33	90,00	100,00	93,33	98,33	95,00
								INTERVAL		3,81
								NILAI AKHIR		95,37
										A

4.1.10 Pelayanan Air

Pelayanan Air dilakukan terhadap 12 responden yang mana terdiri dari 12 orang berkelamin laki – laki. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 12 orang responden tersebut adalah 2 orang lulusan SMP, 8 orang lulusan SMA dan 2 orang lulusan S1/ Diploma. Selain dari pada itu terdapat 3 orang responden dengan rentang umur “41 – 50” tahun, dan 9 orang responden dengan rentang umur > 50 tahun. Ke Dua Belas (12) orang responden tersebut memiliki latar belakang 2 orang pekerja swasta, dan 10 orang wirausaha.

Nilai SKM Pelayanan Air pada Triwulan I Tahun 2023 mencapai 100,00 (*interval 4,00*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada semua unsur.

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

Tabel 15. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Listrik

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	PELAYANAN LISTRIK	4	3	3	4	3	4	4	3	4
		4	3	4	3	4	4	4	4	4
		3	3	4	4	3	3	4	4	3
		4	3	4	4	4	3	3	4	3
		3	4	4	4	3	4	3	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	3	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		3	3	4	4	4	4	4	4	4
		3	4	4	4	4	4	4	4	4
		3	3	4	3	4	4	4	4	4
		3	4	4	3	4	4	4	3	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		3	4	3	4	4	4	3	4	4
	RATA - RATA	3,53	3,60	3,60	3,73	3,80	3,87	3,80	3,87	3,87
		88,33	90,00	90,00	93,33	95,00	96,67	95,00	96,67	96,67
								INTERVAL		3,74
								NILAI AKHIR		93,52
										A

4.1.12 Pelayanan Pas Masuk

Pelayanan Pas Masuk dilakukan terhadap 20 orang responden yang terdiri dari 17 orang berkelamin laki – laki dan 3 orang berkelamin Wanita. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 20 orang responden tersebut adalah 1 orang lulusan SMP dan 19 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu terdapat 2 responden yang memiliki umur “<31”, 8 orang responden yang memiliki rentang umur “31 – 40” tahun, 5 orang responden yang memiliki rentang umur “41 – 50” tahun, dan 5 orang responden yang memiliki rentang umur “> 50” tahun. Dua puluh orang responden tersebut memiliki latar belakang 10 orang pekerja wirausaha dan 10 orang Nelayan.

Nilai SKM Pas Masuk pada Triwulan I Tahun 2023 mencapai 99,44 (*interval 3,98*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 1 (Persyaratan), unsur ke 4 (*Biaya dan Tarif*), unsur ke 5 (Produk Pelayanan), unsur ke 6 (Kompetensi Petugas), unsur ke 8 (Sarana dan Prasarana), dan 9 (Pengelolaan Pengaduan), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 2 (Prosedur), unsur ke 3 (Waktu) , unsur ke 7 (Perilaku Petugas).

Nilai SKM Pelayanan Bengkel pada Triwulan I Tahun 2023 mencapai 99,72 (*interval 3,99*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada semua unsur kecuali unsur ke 2 (Prosedur), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada unsur ke 2 (Prosedur).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan Bengkel memiliki nilai positif pada semua unsur kecuali unsur ke 2 (Prosedur), sementara itu memiliki kekurangan pada unsur ke 2 (dua). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Bengkel :

Tabel 17. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Bengkel

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
13	PELAYANAN BENGKEL	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	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	4	4	4	4	4	4	4	4
	RATA - RATA	4,00	3,90	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
		100,00	97,50	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
								INTERVAL		3,99
								NILAI AKHIR		99,72
										A

4.1.14 Pelayanan BPN

Pelayanan BPN pada triwulan I tahun 2023 tidak terdapat pelayanan yang diberikan. Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan BPN :



Tabel 18. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan BPN

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
14	PELAYANAN BPN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	RATA - RATA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0
								INTERVAL		0
								NILAI AKHIR		0

4.1.15 Pelayanan Sewa Peralatan dan Alat Berat

Pelayanan Sewa Peralatan dan Alat Berat dilakukan terhadap 1 responden yang mana semuanya terdiri dari 1 orang berkelamin laki – laki. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 1 orang responden tersebut adalah lulusan SMA. Selain dari pada itu 1 orang responden dengan memiliki rentang umur “> 50” tahun. Ke Satu (1) orang responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan wirausaha.

Nilai SKM Pelayanan Sewa Peralatan dan Alat Berat pada Triwulan I Tahun 2023 mencapai 91,67 (*interval 3,67*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 2 (prosedur), unsur ke 4 (biaya dan tarif), unsur ke 5 (kesesuaian), unsur ke 6 (komptensi petugas), unsur ke 7 (perilaku petugas), dan unsur ke 8 (sarana dan prasarana), sedangkan unsur terendah terdapat pada unsur ke 1 (Persyaratan), unsur ke 3 (waktu) dan unsur ke 9 (pengelolaan pengaduan).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan Sewa Peralatan dan Alat Berat memiliki nilai positif pada unsur ke 1 (Persyaratan), unsur ke 2 (prosedur), unsur ke 4 (biaya dan tarif), unsur ke 5 (kesesuaian), unsur ke 6 (komptensi petugas), unsur ke 7 (perilaku petugas), dan unsur ke 8 (sarana dan prasarana), sedangkan nilai negative pada unsur ke 1 (Persyaratan), unsur ke 7 (perilaku petugas) dan unsur

ke 9 (pengelolaan pengaduan). Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Sewa Peralatan dan Alat Berat :

Tabel 19 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Survei Pada Pelayanan Sewa Peralatan dan Alat Berat

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	PELAYANAN SEWA PERALATAN DAN ALAT BERAT	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	RATA - RATA	3	4	3	4	4	4	4	4	3
		75,00	100,00	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00
									INTERVAL	3,67
									NILAI AKHIR	91,67
										A

4.1.16 Pelayanan Kebersihan Kawasan

Pelayanan Kebersihan Kawasan dilakukan terhadap 5 responden yang mana terdiri dari 3 orang laki – laki dan 2 orang wanita. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 5 orang reponden tersebut adalah 4 orang lulusan SMA dan 1 orang lulusan S1/ Diploma, dan 1 orang lulusan S2. Lima orang responden tersebut terdapat 1 orang responden dengan rentang umur “31 – 40” tahun, 2 orang responden dengan rentang umur “41 – 50” tahun, dan 2 orang responden dengan rentang umur “>50” tahun. Lima orang responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan 3 orang wirausaha, 1 orang nelayan, dan 1 orang lainnya.

Nilai SKM Pelayanan Kebersihan Kawasan pada Triwulan I Tahun 2023 mencapai 100,00 (*interval 4,00*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada semua unsur

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



Tabel 20 Pelayanan Kebersihan Kawasan

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	PELAYANAN KEBERSIHAN KAWASAN	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
	RATA - RATA	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
								INTERVAL		4,00
								NILAI AKHIR		100,00
										A

4.1.17 Pelayanan Jasa Kebersihan Kolam Pelabuhan

Pelayanan Kebersihan Kolam Pelabuhan dilakukan terhadap 15 responden yang mana terdiri dari 13 orang berkelamin laki – laki dan 2 orang berkelamin wanita. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 15 orang responden tersebut adalah 5 orang lulusan SMP dan 10 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu 15 orang responden tersebut 1 orang memiliki rentang umur “31 – 40” tahun, 3 orang memiliki rentang umur “41 – 50” tahun, dan 11 orang memiliki rentang umur “> 50” tahun. Ke Lima Belas (15) orang responden tersebut memiliki latar belakang pekerjaan 2 orang pekerja swasta dan 13 orang Nelayan.

Nilai SKM Pelayanan Kebersihan Kolam Pelabuhan pada Triwulan I Tahun 2023 mencapai 95,37 (*interval 3,81*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ke 6 (Kompetensi Petugas), sedangkan nilai unsur kepuasan masyarakat terendah terdapat pada semua unsur kecuali unsur ke 6 (komptensi petugas).

Maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa pelayanan Kebersihan Kolam Pelabuhan memiliki nilai positif pada unsur ke 6 (komptensi petugas), sementara itu memiliki kekurangan pada semua unsur kecuali unsur ke 6 (komptensi petugas. Berikut tabulasi hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Kebersihan Kolam Pelabuhan :



Tabel 21 Pelayanan Jasa Kebersihan Kolam Pelabuhan

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
17	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN KOLAM PELABUHAN	3	4	4	4	3	4	4	4	4
		3	4	4	4	4	4	3	4	4
		3	4	4	4	3	4	3	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	4	4
		4	4	3	4	4	4	4	4	4
		4	3	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	4	4	4	4	3	4	3
		3	4	4	4	4	4	3	4	3
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	3	4	4	3	4	4	4	3
		3	4	4	4	3	4	4	3	4
		4	4	4	4	3	4	4	4	4
		4	4	3	4	3	4	4	4	4
	RATA - RATA	3,67	3,87	3,80	3,93	3,60	4,00	3,73	3,93	3,80
		91,67	96,67	95,00	98,33	90,00	100,00	93,33	98,33	95,00
								INTERVAL		3,81
								NILAI AKHIR		95,37
										A

4.1.18 Pelayanan Penumpukan Barang

Pelayanan Penumpukan Barang dilakukan terhadap 10 responden yang mana semuanya terdiri dari 10 orang berkelamin laki – laki. Latar belakang pendidikan yang dimiliki 10 orang reponden tersebut adalah 4 orang lulusan SMP dan 6 orang lulusan SMA. Selain dari pada itu terdapat 4 orang responden dengan memiliki rentang umur “41 – 50” tahun dan 6 orang responden dengan memiliki rentang umur “> 50” tahun. Kesepuluh (10) orang responden tersebut memiliki latar belakang Pekerjaan Wirausaha.

Nilai SKM Pelayanan Penumpukan Barang pada Triwulan I Tahun 2023 mencapai 100,00 (*interval 4,00*) dengan kategori nilai A (*sangat baik*). Nilai unsur kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada semua unsur.

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

Tabel 24 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	85,00	80,00	75,00	98,33	90,00	81,67	76,67	80,00	86,67	83,70
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 PIPP	75,00	87,50	100,00	100,00	100,00	87,50	75,00	75,00	87,50	87,50
4	PELAYANAN SHTI	100,00	97,22	77,78	100,00	100,00	100,00	97,22	88,89	100,00	95,68
5	SPB	100,00	90,00	95,00	100,00	100,00	95,00	90,00	95,00	90,00	95,00
6	PELAYANAN STBL KEDATANGAN	100,00	95,00	95,00	100,00	97,50	92,50	95,00	100,00	92,50	96,39
7	PELAYANAN STBL KEBERANGKATAN	100,00	97,50	92,50	97,50	97,50	92,50	95,00	100,00	95,00	96,39
8	PELAYANAN TANAH DAN BANGUNAN	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
9	PELAYANAN TAMBAT LABUH	91,67	96,67	95,00	98,33	90,00	100,00	93,33	98,33	95,00	95,37
10	PELAYANAN AIR	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
11	PELAYANAN LISTRIK	88,33	90,00	90,00	93,33	95,00	96,67	95,00	96,67	96,67	93,52
12	PELAYANAN PAS MASUK	100,00	97,50	98,75	100,00	100,00	100,00	98,75	100,00	100,00	99,44
13	PELAYANAN BENGKEL	100,00	97,50	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,72
14	PELAYANAN BPN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
15	PELAYANAN SEWA PERALATAN DAN ALAT B	75,00	100,00	75,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00	91,67
16	PELAYANAN KEBERSIHAN KAWASAN	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
17	PELAYANAN JASA KEBERSIHAN KOLAM PEL	91,67	96,67	95,00	98,33	90,00	100,00	93,33	98,33	95,00	95,37
18	PELAYANAN PENUMPUKAN BARANG	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
19	PELAYANAN ICS	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		89,26	90,31	88,28	93,66	92,22	91,44	89,41	90,68	89,63	90,54

Dari tabulasi data diatas dapat dilihat bahwa nilai total Survei Kepuasan Masyarakat adalah 90,54 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 3 (tiga) perihal **“Waktu”** menjadi fokus kami dalam memperbaiki layanan, hal ini dapat dilihat dari hasil penilaian pengguna jasa melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai paling rendah (88,28) diantara yang lain walaupun itu sendiri termasuk kategori baik. Oleh sebab itu unsur ke 3 (tiga) perihal **“Waktu”** perlu dilakukan perbaikan walaupun jika dilihat indikatornya bahwa nilai unsur masih berada dalam kategori baik.



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UPT. PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TRIWULAN 1 TAHUN 2023**

NILAI SKM	RESPONDEN
90	<p>JUMLAH : 168 orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 149 orang : P = 19 orang</p> <p>PENDIDIKAN : < SD = 0 orang SD = 4 orang SMP = 24 orang SMA = 114 orang S1 = 25 orang S2 = 1 orang</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

Gambar 1. Hasil Survey SKM Triwulan 1 Tahun 2023

4.2 Permasalahan

Pada Survei Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan 1 Tahun 2023 terdapat beberapa permasalahan yang dapat disimpulkan dari hasil dan pembahasan yang sebelumnya telah diuraikan diatas. Adapun permasalahan yang dimaksud adalah :

1. Waktu Pelayanan yang diberikan dilihat dari indikator nilai unsur termasuk yang terendah, sehingga kedepan perlu adanya perbaikan untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan, walupun dari nilai unsurnya termasuk kategori sangat baik;

4.3 Saran Perbaikan

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

1. Melakukan pembinaan kepada petugas pelayanan untuk lebih mengoptimalkan lagi waktu pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah disahkan.



BAB V TINDAK LANJUT

5.1 Saran atau Rekomendasi Sebelumnya

Pada Survei Kepuasan Masyarakat Periode sebelumnya terdapat 1 (satu) Rekomendasi Saran Perbaikan yang diantaranya :

1. Melakukan pembinaan kepada petugas pelayanan untuk lebih mengoptimalkan lagi waktu pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah di sahkan

5.2 Tindak Lanjut SKM Sebelumnya

Adapun tindak lanjut dari saran perbaikan periode SKM Semester IV Tahun 2022 antara lain adalah :

1. Melakukan pembinaan pegawai yang menjadi petugas pelayanan dengan mengadakan pembinaan serta melakukan riview SOP sehingga petugas pelayanan mengetahui waktu yang digunakan selama proses pelayanan.



BAB VI PENUTUP

Dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada triwulan I (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 19 Pelayanan yang telah dimaklumkan;
4. Metode pengambilan data melalui pemberian kuisisioner dengan 168 responden yang terdiri dari pengguna jasa (*stakeholder*) 19 jenis pelayanan yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong;
5. Pelayanan Tanah dan bangunan, Pelayanan Air, Pelayanan Kebersihan Kawasan, Pelayanan Penumpukan Barang, dan Pelayanan ICS dengan nilai 100,00 (*Kategori A/ Sangat Baik*) menjadi pelayanan dengan nilai terbaik;
6. Pelayanan IPM dengan nilai 83,70 (*Kategori B/ Baik*) menjadi pelayanan dengan nilai terendah;
7. Waktu Pelayanan menjadi unsur terendah dalam SKM Triwulan 1 Tahun 2023 dengan nilai 88,28;
8. Pada Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023 Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong memperoleh nilai 90,54 (*Kategori A/ Sangat Baik*).

