

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III 2023**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JEDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KEJAWANAN CIREBON
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

Daftar Isi	
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survey	2
1.3. Maksud tujuan	2
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	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	
PEMBAHASAN HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1. Jumlah responden SKM	7
3.2. Index Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan per unsur layanan).....	8
BAB IV	
HASIL ANALISIS SKM	
4.1. Analisis permasalahan / kelemahan dan kelebihan unsur layanan	23
4.2. Rencana tindak lanjut	25
4.3. Ten nilai SKM	25
BAB V	
KESIMPULAN	27
LAMPIRAN	28
1. Kusioner	29
2. Hasil oleh data SKM	33
3. Dokumen Terkait pelaksanaan SKM	55
4. Laporan hasil tindak lanjut sebelumnya	56

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawan sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat khususnya stakeholder yang ada di PPN Kejawan. Namun demikian, keberhasilan PPN Kejawan dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Untuk mewujudkan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka PPN Kejawan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi

seluruh pengguna jasa lingkup PPN Kejawanan khususnya *Triwulan III tahun 2023*.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survey kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

- 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;
- Permen KP Nomor 15 Tahun 2021, Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Jenis Pelayanan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

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 publik yang telah diberikan oleh PPN Kejawanan Kota Cirebon.

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada PPN Kejawanan Kota Cirebon dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei dilakukan secara periodik yaitu setiap triwulan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner URL Link 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 PPN Kejawanan Cirebon yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
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 secara online jadi tidak terbatas pada jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan pada server KKP. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2023 dilakukan secara periodik dari bulan Juli hingga September. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli	5
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2023	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September – Oktober 2023	10

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan **118** responden dari seluruh jenis pelayanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan berdasarkan periode survei sebelumnya. 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 **118** 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 PEMBAHASAN HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **118** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	93	79%
		PEREMPUAN	25	21%
2	PENDIDIKAN	SD	5	4%
		SLTP	22	19%
		SLTA	46	39%
		DIII	5	4%
		SI / D4	39	33%
		S2	1	1%
3	PEKERJAAN	SWASTA	53	45%
		WIRUSAHA	17	14%
		PELAJAR/MHS	10	8%
		ASN	3	3%
		TNI / POLRI	1	1%
		Pelaku Usaha KKP	34	29%
4	JENIS LAYANAN			
	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan		8	6.8%
	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh		3	2.5%
	Pelayanan Pengadaan Air		6	5.1%
	Pelayanan Penggunaan Transportasi		2	1.7%
	Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu		2	1.7%
	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik		2	1.7%
	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)		8	6.8%
	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan		15	12.7%
	Pelayanan Floating Repair		2	1.7%

	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	9	7.6%
	Pemakaian Listrik	4	3.4%
	Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan	0	0 %
	Pelayanan Pas Masuk	4	3.4%
	Pelayanan Jasa Kebersihan	0	0 %
	Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)	1	0.8%
	Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan	14	11.9%
	Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (asrama, aula/ruang kelas)	3	2.5%
	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	3	2.5%
	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	7	5.9%
	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat	9	7.6%
	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	11	9.3%
	Pelayanan Lainnya	5	4.2%

Jenis layanan PPN Kejawanan dan Aplikasi

NO	PPN KEJAWANAN	APLIKASI
1	Penerbitan Surat Rekomendasi Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
2	Penerbitan Perjanjian Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
3	Tambat dan/atau Labuh	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
4	Pengadaan Air	Pelayanan Pengadaan Air
5	Penggunaan transportasi kendaraan/ pengangkutan	Pelayanan Penggunaan Transportasi
6	Inspeksi Pengendalian Mutu	Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu
7	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik
8	Penerbitan Persetujuan Berlayar	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)
9	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
10	Floating Repair	Pelayanan Floating Repair
11	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
12	Pemakaian Listrik	Pemakaian Listrik
13	Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan	Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan
14	Pas Masuk Harian	Pelayanan Pas Masuk
15	Kebersihan Kawasan di Pelabuhan Perikanan	Pelayanan Jasa Kebersihan
16	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)	Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
17	Pas Harian Wisata Bahari	Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan
18	Penggunaan Halaman Wisata Bahari Perikanan	Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan
19	Penggunaan Ruang Pertemuan	Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (asrama, aula/ruang kelas)
20	Penggunaan Ruang Pendingin, Freezer, dan Cold Storage	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin
21	Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut
22	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat
23	Aktivasi E-Log Book Penangkapan Ikan	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan
24	Data dan Informasi Publik	Pelayanan Lainnya

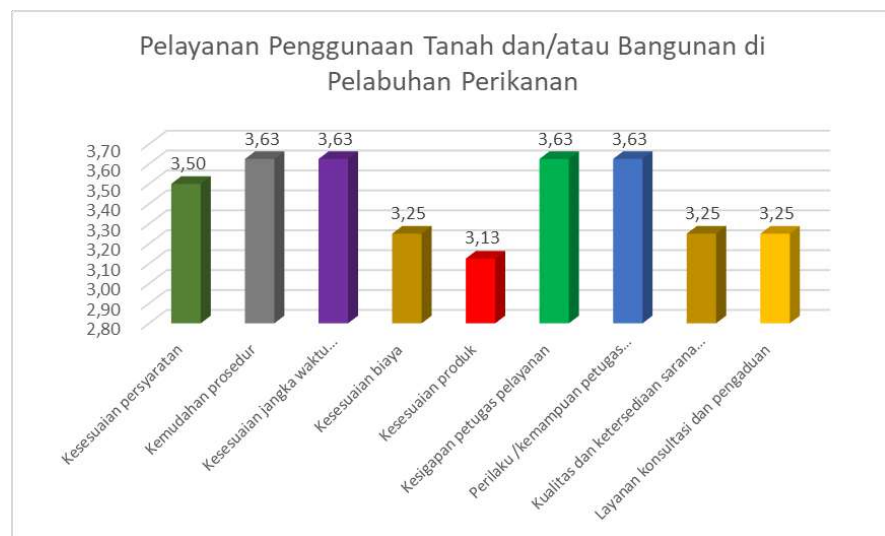
3.2. Index Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan per unsur Layanan)

Berikut jawaban atas quisioner Survey Kepuasan Masyarakat secara umum atas penyelenggaraan pelayanan publik, Pelaksanaan hasil survei

kepuasan masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawan pada **Triwulan III Tahun 2023** dilakukan pada **24 (dua puluh empat)** yang di sesuaikan pada aplikasi sebanyak **22 (dua puluh dua)** layanan dengan hasil tabel dan grafik sebagai berikut:

3.2.1. Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan

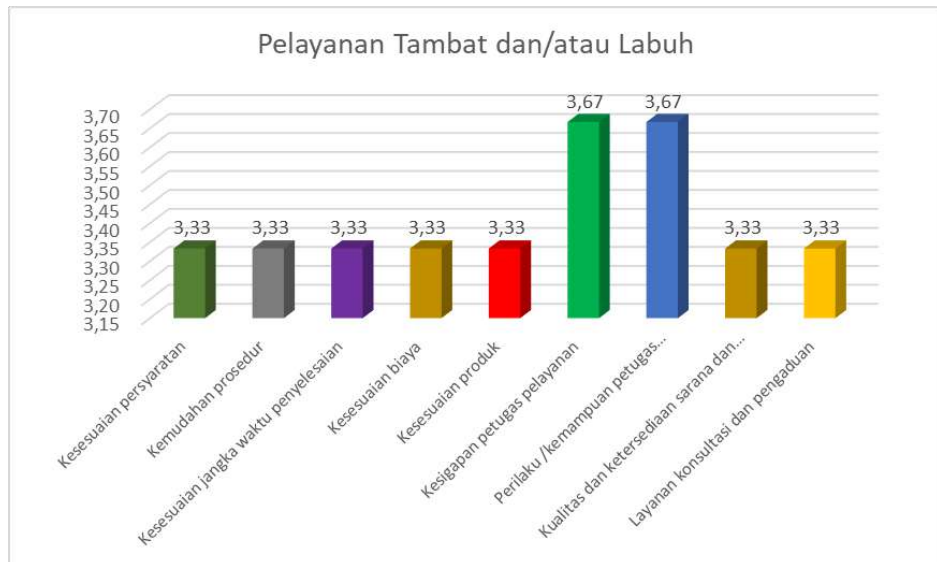
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,50	3,63	3,63	3,25	3,13	3,63	3,63	3,25	3,25
Kategori	B	A	A	B	B	A	A	B	B
SKM Unit Layanan	85,76 B Atau BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan penggunaan Tanah dan atau bangunan di Pelabuhan Perikanan sebesar **85,76** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian produk layanan.

3.2.2. Pelayanan Tambat dan/atau Labuh

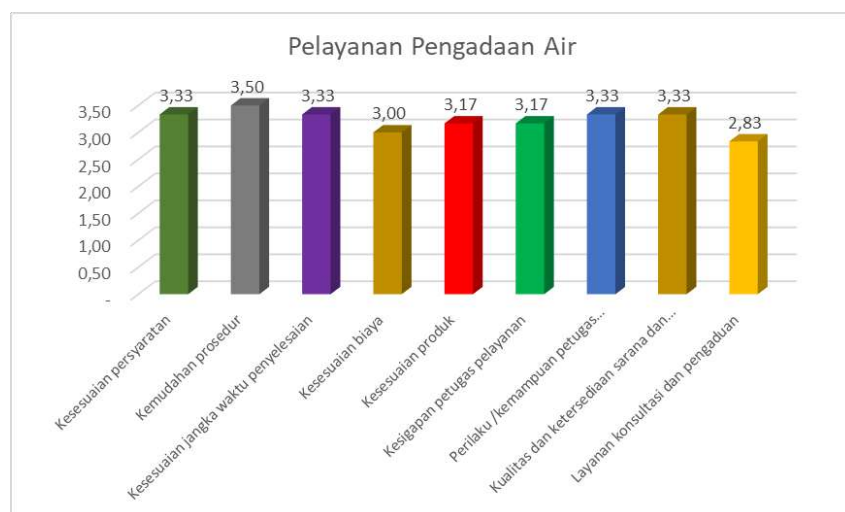
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,67	3,67	3,33	3,33
Kategori	B	B	B	B	B	A	A	B	B
SKM Unit Layanan	85,19 B Atau BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Tambat dan / atau labuh sebesar **85,19** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah kesigapan dan prilaku petugas layanan sedangkan sisanya mendapat grafik nilai terendah.

3.2.3. Pelayanan Pengadaan Air

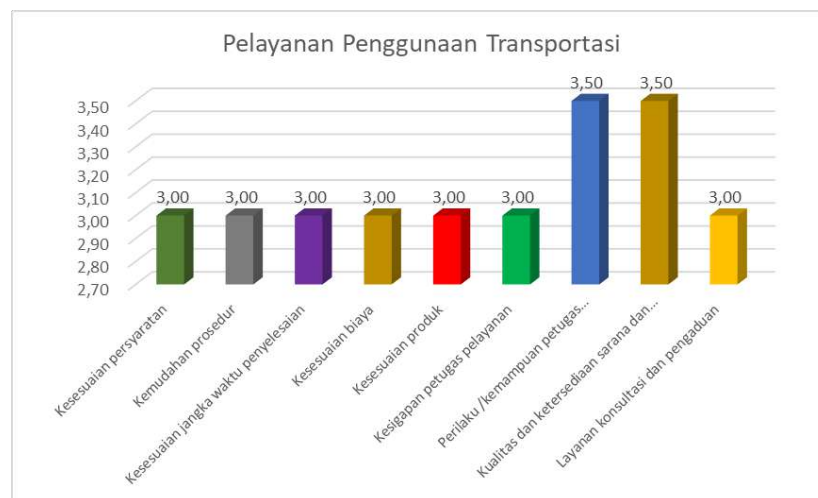
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,33	3,50	3,33	3,00	3,17	3,17	3,33	3,33	2,83
Kategori	B	B	B	C	B	B	B	B	C
SKM Unit Layanan	80,56 B Atau BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Pengadaan Air sebesar **80,56** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Layanan konsultasi dan pengaduan.

3.2.4. Penerbitan Penggunaan Transportasi

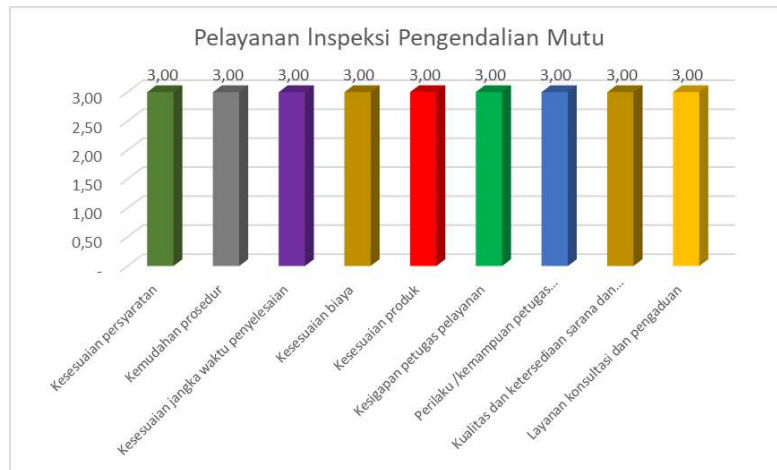
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50	3,50	3,00
Kategori	C	C	C	C	C	C	B	B	C
SKM Unit Layanan	77,78 B Atau BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan penggunaan transportasi sebesar **77,78** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah kemampuan petugas dan ketersediaan sarana sedangkan unsur lainnya rata-rata bernilai rendah.

3.2.5. Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu

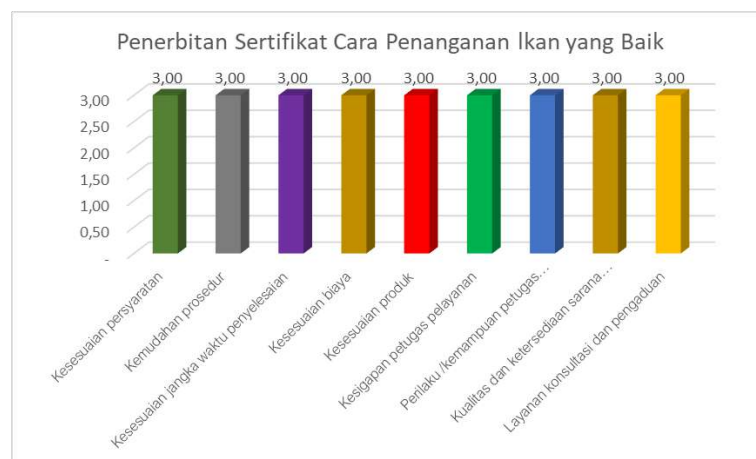
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Kategori	C	C	C	C	C	C	C	C	C
SKM Unit Layanan	75,00 C Atau KURANG BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu sebesar **75,00** dengan kategori kinerja unit pelayanan **Kurang BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa semua unsur pelayanan tersebut mendapatkan nilai paling rendah.

3.2.6. Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik

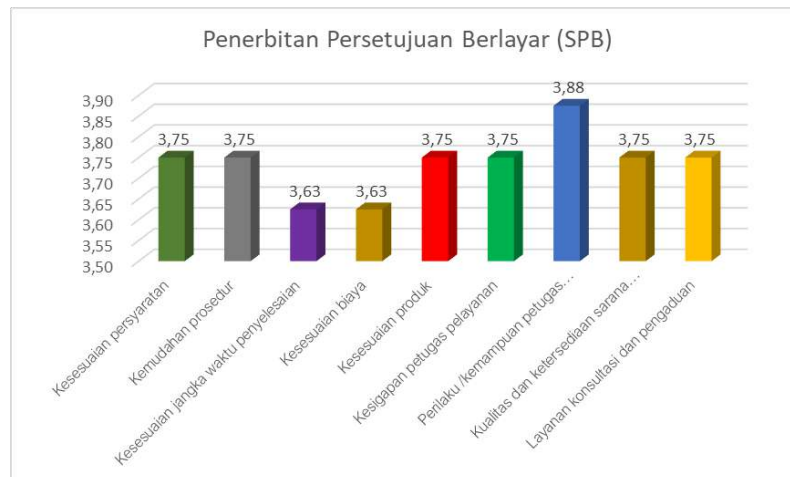
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Kategori	C	C	C	C	C	C	C	C	C
SKM Unit Layanan	75,00	C Atau KURANG BAIK							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik sebesar **75,00** dengan kategori kinerja unit pelayanan **KURANG BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa semua unsur pelayanan mendapatkan nilai rendah.

3.2.7. Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

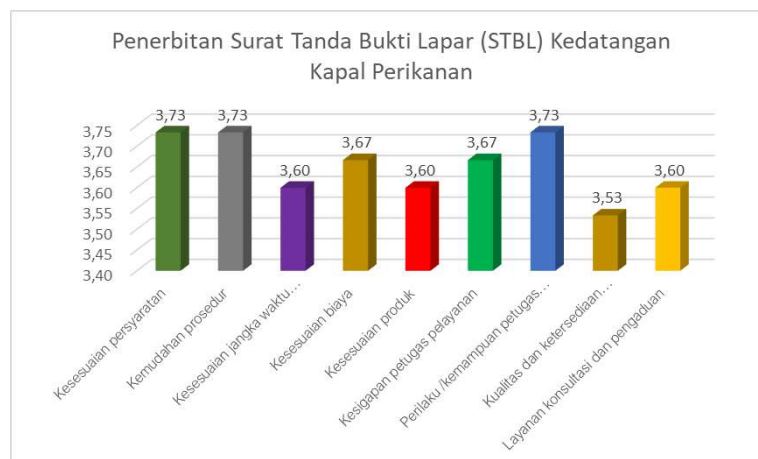
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,75	3,75	3,63	3,63	3,75	3,75	3,88	3,75	3,75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	93,40 A Atau SANGAT BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) sebesar **93,40** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya.

3.2.8. Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal

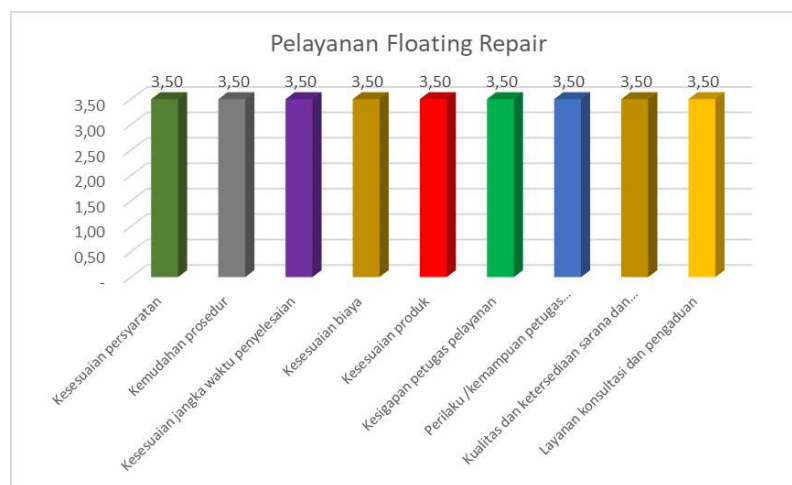
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,73	3,73	3,60	3,67	3,60	3,67	3,73	3,53	3,60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	91,30 A Atau SANGAT BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Penerbitan Surat Tanda Bukti Laport (STBL) Kedatangan Kapal sebesar **91,30** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana.

3.2.9. Pelayanan Floating Repair

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
SKM Unit Layanan	87,50	B Atau BAIK							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Floating Repair **87,50** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa semua unsur pelayanan mendapatkan nilai yang baik.

3.2.10. Pelayanan Penerbitan SHTI

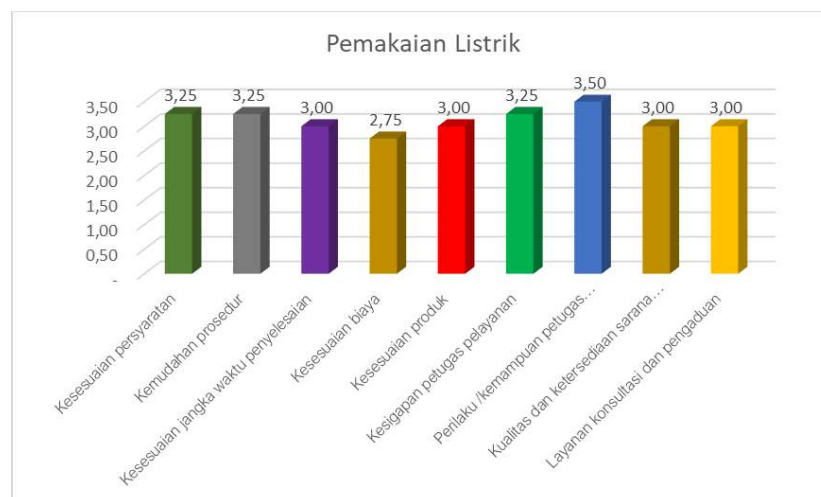
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,56	3,56	3,44	3,78	3,67	3,33	3,67	3,56	3,56
Kategori	A	A	B	A	A	B	A	A	A
SKM Unit Layanan	89,20	A Atau SANGAT BAIK							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan SHTI sebesar **89,20** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada unsur pelayanan yang paling rendah adalah kesigapan petugas pelayanan.

3.2.11. Pelayanan Pemakaian Listrik

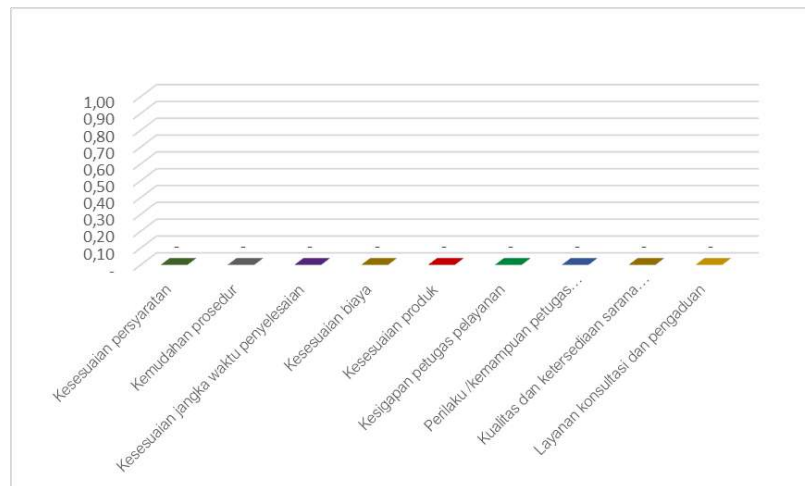
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,25	3,25	3,00	2,75	3,00	3,25	3,50	3,00	3,00
Kategori	B	B	C	C	C	B	B	C	C
SKM Unit Layanan	77,78								
	B Atau BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Pemakaian Listrik sebesar **77,78** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian biaya.

3.2.12. Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan

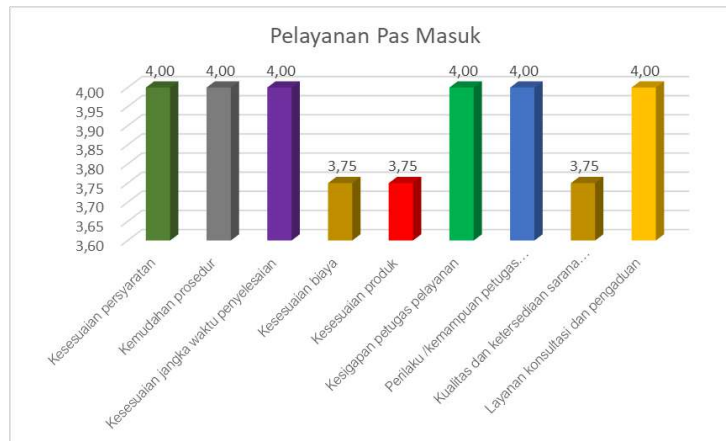
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SKM Unit Layanan	0								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan **00,00**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa tidak ada unsur pelayanan yang dinilai, disebabkan tidak ada yang mengisi qusioner pada pelayaan ini dikarenakan tidak ada pengguna layanan yang memanfaatkan layanan tersebut.

3.2.13. Pelayanan Pas Masuk

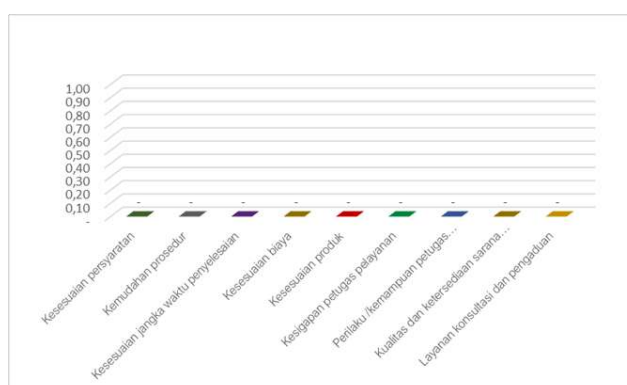
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	4,00	4,00	4,00	3,75	3,75	4,00	4,00	3,75	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	97,92								
	A Atau SANGAT BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Pas Masuk sebesar **97,92** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah yaitu Kesesuaian biaya, Kesesuaian Produk, Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana.

3.2.14. Pelayanan Jas Kebersihan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SKM Unit Layanan	0								

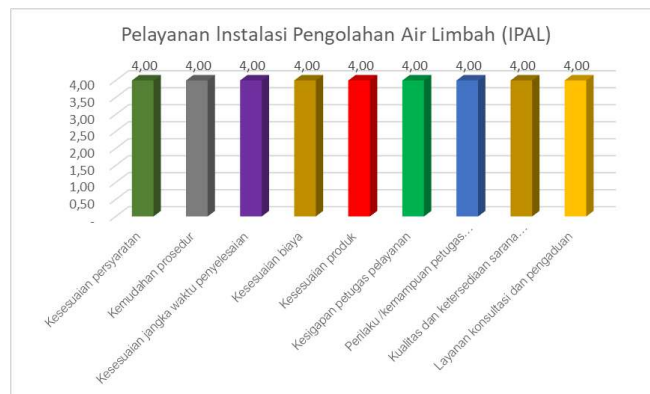


Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Jasa Kebersihan dengan nilai **00,00**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa tidak ada unsur pelayanan yang dinilai, disebabkan tidak ada yang mengisi qusioner pada pelayanan ini. Keadaan ini disebabkan karena adanya kesalahpahaman

antara petugas pelayanan yang membagikan link kuisisioner dengan pengguna layanan yang mengisi kuisisioner. Kesalahpahaman ini terjadi karena pengguna layanan jasa kebersihan secara otomatis merupakan pengguna layanan jasa penggunaan tanah dan/atau bangunan. Link kuisisioner dibagikan oleh petugas layanan penggunaan tanah dan/atau bangunan dengan tidak mengintruksikan untuk mengisi dua jenis kuisisioner layanan sehingga yang diisi hanya satu jenis kuisisioner layanan yaitu kuisisioner penggunaan tanah dan/atau bangunan saja.

3.2.15. Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
SKM Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
SKM Unit Layanan	100,00	A Atau SANGAT BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) sebesar **100,00** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan tidak ada yang mendapatkan nilai unsur paling rendah.

3.2.16. Pelayanan Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan

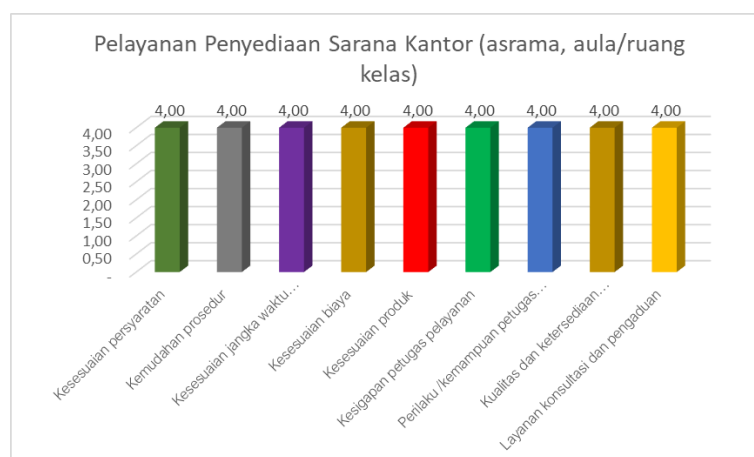
	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
SKM Per Unsur	3,71	3,79	3,79	3,79	3,57	3,79	3,86	3,79	3,57	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
SKM Unit Layanan	93,45	A Atau SANGAT BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan sebesar **93,45** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian produk dan layanan konsultasi dan pengaduan.

3.2.17. Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (Asrama, aula / ruang kelas)

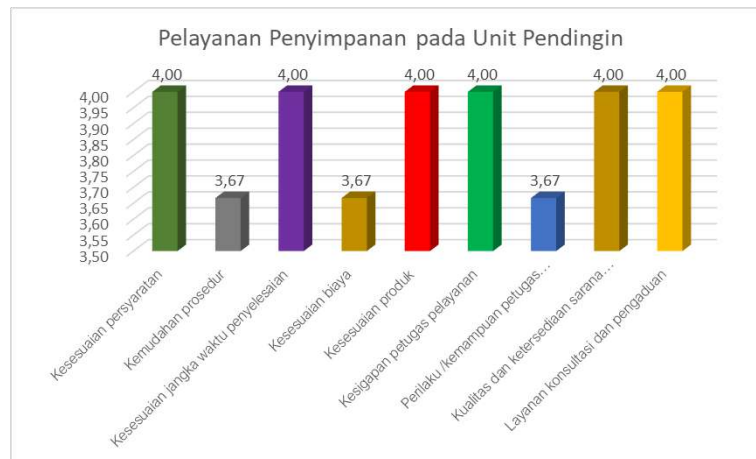
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	100,00 A Atau SANGAT BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (Asrama, Aula/ruang kelas) sebesar **100,00** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa tidak ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah.

3.2.18. Penerbitan Penyimpanan Unit Pendingin

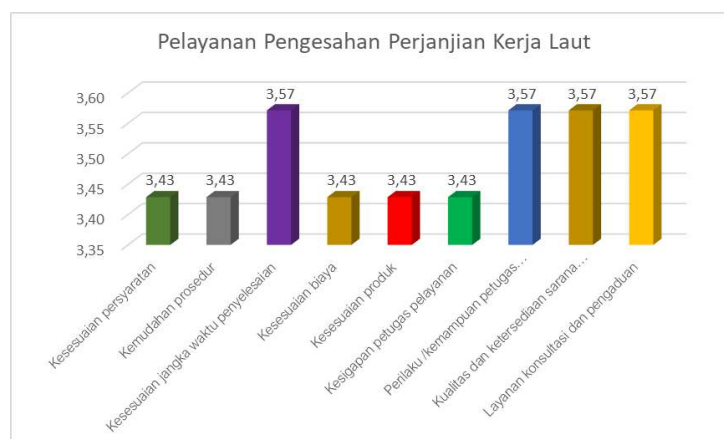
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	4,00	3,67	4,00	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	97,22 A Atau SANGAT BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penyimpanan pada unit pendingin sebesar **97,22** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kemudahan prosedur, Kesesuaian biaya, dan perilaku/kemampuan petugas.

3.2.19. Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut

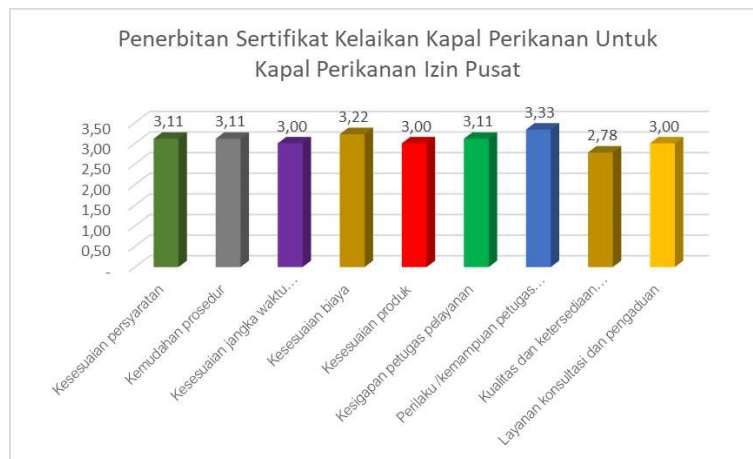
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,43	3,43	3,57	3,43	3,43	3,43	3,57	3,57	3,57
Kategori	B	B	A	B	B	B	A	A	A
SKM Unit Layanan	87,30 B Atau BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut sebesar **87,30** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian persyaratan, Kesesuaian biaya, kemudahan prosedur, kesesuaian produk, kesigapan petugas.

3.2.20. Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perijinan Pusat

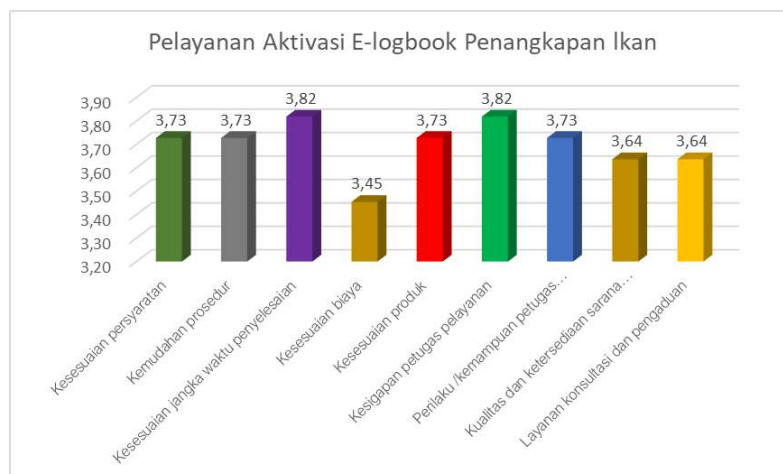
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,11	3,11	3,00	3,22	3,00	3,11	3,33	2,78	3,00
Kategori	B	B	C	B	C	B	B	C	C
SKM Unit Layanan	76,85 B Atau BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perijinan Pusat sebesar **76,85** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kualitas dan ketersediaan sapsras serta Layanan konsultasi dan pengaduan.

3.2.21. Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan

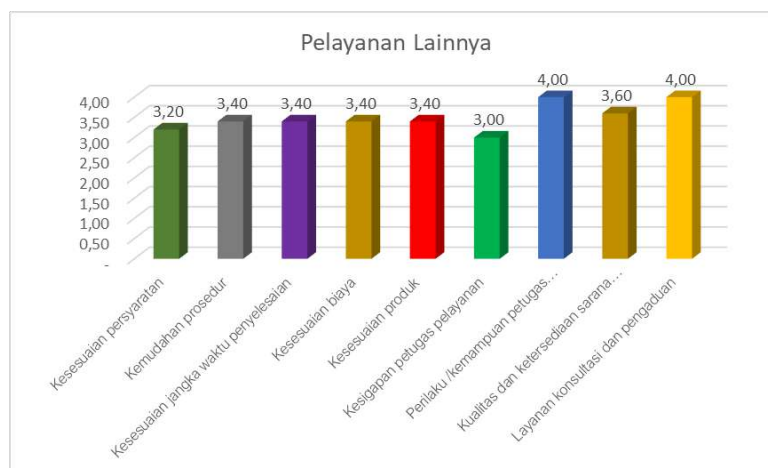
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,73	3,73	3,82	3,45	3,73	3,82	3,73	3,64	3,64
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	92,42 A Atau SANGAT BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan sebesar **92,42** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian Biaya.

3.2.22. Pelayanan Lainnya

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,20	3,40	3,40	3,40	3,40	3,00	4,00	3,60	4,00
Kategori	B	B	B	B	B	C	A	A	A
SKM Unit Layanan	87,22								
	B Atau BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Lainnya sebesar **87,22** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesigapan petugas pelayanan.

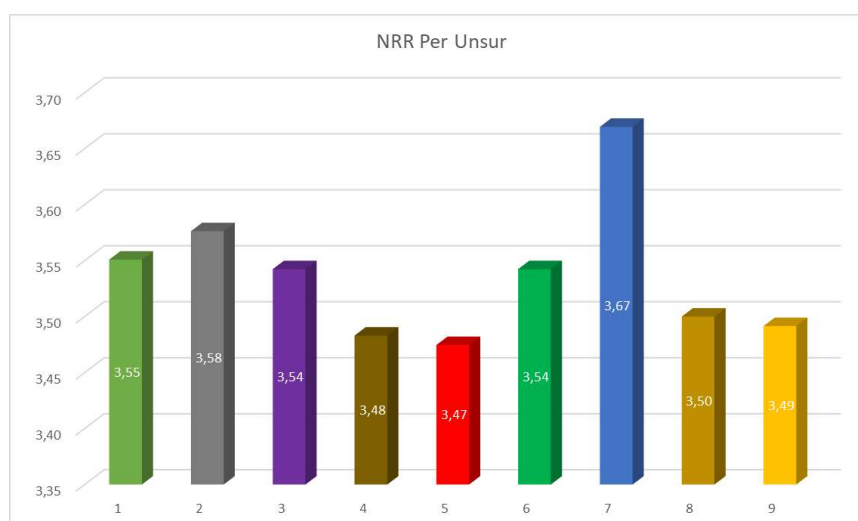
BAB. IV HASIL ANALISIS SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Nilai seluruh pelayanan Publik

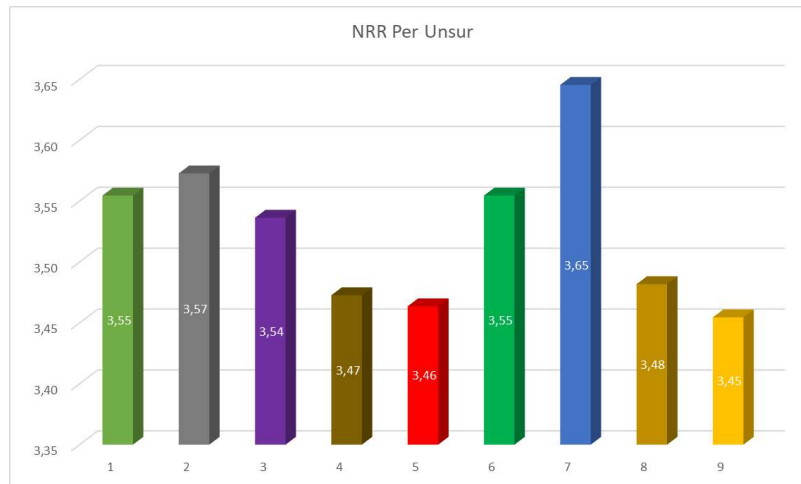
Non Kepmen :

No	Unsur Pelayanan NRR	NRR	KUP
1	Kesesuaian persyaratan	3,55	SANGAT BAIK
2	Kemudahan prosedur	3,58	SANGAT BAIK
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,54	SANGAT BAIK
4	Kesesuaian biaya	3,48	BAIK
5	Kesesuaian produk	3,47	BAIK
6	Kesigapan petugas pelayanan	3,54	SANGAT BAIK
7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,67	SANGAT BAIK
8	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,50	BAIK
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,49	BAIK
	NILAI INDEX	3,54	SANGAT BAIK
	NILAI INDEX SETELAH DIKONVERSI	88,42	SANGAT BAIK



Sesuai Kepmen 54/2022

No	Unsur Pelayanan NRR	NRR	KUP
1	Kesesuaian persyaratan	3,55	SANGAT BAIK
2	Kemudahan prosedur	3,57	SANGAT BAIK
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,54	SANGAT BAIK
4	Kesesuaian biaya	3,47	BAIK
5	Kesesuaian produk	3,46	BAIK
6	Kesigapan petugas pelayanan	3,55	SANGAT BAIK
7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,65	SANGAT BAIK
8	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,48	BAIK
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,45	BAIK
	NILAI INDEX	3,53	BAIK
	NILAI INDEX SETELAH DIKONVERSI	88,16	BAIK



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Seluruh Pelayanan Publik yang ada di PPN Kejawanan **Non Kepmen 54/2022 sebesar 88,42** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Sedangkan untuk skor SKM yang sesuai **Kepmen 54/ 2022 sebesar 88,16** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK** Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kualitas dan ketersediaan sarana prasarana.

Berdasarkan hasil pengolahan data secara umum, dapat diketahui bahwa :

- a. **Layanan Konsultasi dan Pengaduan** merupakan unsur **nilai terendah 3,45** untuk hasil yang sesuai Kepmen 54/2022;
- b. **Kesesuaian Produk** merupakan unsur **nilai terendah 3,47** untuk hasil yang non Kepmen 54/2022;

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui Form URL Qusioner pada isian Kritik dan Saran yang telah disediakan, diperoleh beberapa yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Barangkali bisa diadakan pelatihan untuk ABK supaya punya sertifikat”
- “Kadang air keluarnya kecil, tapi tetap bayaran mahal”
- “Tambahin kamar mandi dititik yg berbeda”

Adapun kondisi hasil dari masukan tersebut diatas pada unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pelatihan nelayan perlu untuk Anak Buah Kapal yang melaut;
- Penataan Sarana Prasarana di PPN Kejawanan;

- Informasi pelayanan publik yang diterima ke pengguna jasa belum seutuhnya.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

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

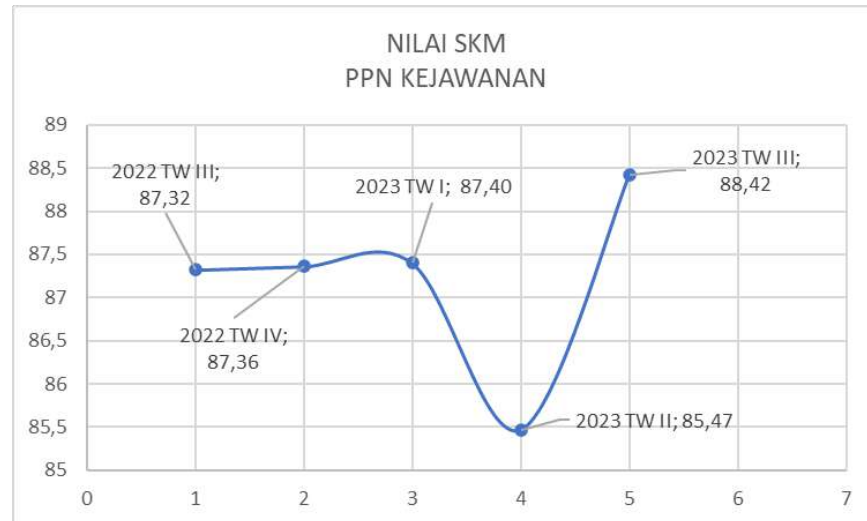
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat internal bersama petugas pelayanan dalam penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian produk layanan dan Layanan konsultasi dan pengaduan	Bimtek Kecakapan Nelayan guna perbaikan layanan konsultasi dan pengaduan serta sosialisasi kesesuaian produk layanan			√		Sub Pokja PPN Kejawanan

4.3. Tren Nilai SKM

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

penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan PPN Kejawanan Cirebon dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan III tahun 2022 sampai Triwulan III 2023 dan terjadi penurunan pada tahun Triwulan II 2023 dikarenakan pemahaman pengguna jasa melakukan survey SKM dilakukan secara offline pada PPN Kejawanan Kota Cirebon.

BAB V KESIMPULAN

Pada Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan III Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di PPN Kejawanan Kota Cirebon, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **88,42** untuk nilai non Kepmen 54/2022 sedangkan untuk yang sesuai Kepmen 54/2022 dengan nilai **85,16 (BAIK)**, nilai SKM PPN Kejawanan tersebut menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada triwulan III 2023;
- b. Grafik unsur terendah adalah layanan konsultasi dan pengaduan dengan nilai nilai **3,45 (Kepmen 54/2022)** dan Kesesuaian produk layanan dengan nilai **3,47 (Non Kepmen 54/2022)**.

Cirebon, 19 Oktober 2023
Kepala PPN Kejawanan
Sarwono, A.Pi



LAMPIRAN

Survey Kepuasan Masyarakat Unit : PPN Kejawan

Data Layanan

Pilih Layanan

- Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (asrama, aula/ruang kelas)
- Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
- Pemakaian Listrik
- Pelayanan Floating Repair
- Pelayanan Pas Masuk
- Pelayanan Jasa Kebersihan
- Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin
- Pelayanan Pengadaan Air
- Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu
- Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik
- Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
- Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan
- Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
- Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
- Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)
- Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
- Pelayanan Penggunaan Transportasi
- Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan
- Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut
- Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan
- Pelayanan Lainnya
- Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat

Data Responden

Waktu Survey

07-Sep-2023 14:25

Nama

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN
- TNI/POLRI
- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

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

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

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

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

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

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

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

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

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

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai

Tidak sesuai

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

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Kesimpulan

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

Kritik dan Saran

***) Harus diisi minimal 3 kata**

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
7	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	28	29	29	26	25	29	29	26	26	
NRR Per Unsur	3,50	3,63	3,63	3,25	3,13	3,63	3,63	3,25	3,25	
NNR Tertimbang	0,39	0,40	0,40	0,36	0,35	0,40	0,40	0,36	0,36	3,43
IKM Unit Pelayanan										85,76

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	8
Perempuan	0

SD	1
SMP	0
SMA	1
D3	2
S1	4
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,50
U2	Prosedur	3,63
U3	Waktu Pelayanan	3,63
U4	Biaya / Tarif	3,25
U5	Produk Pelayanan	3,13
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,63
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,63
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,25
U9	Sarana dan prasarana	3,25

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	10	10	10	10	10	11	11	10	10	
NRR Per Unsur	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,67	3,67	3,33	3,33	
NNR Tertimbang	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,41	0,41	0,37	0,37	3,41
IKM Unit Pelayanan										85,19

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	3
Perempuan	0

SD	0
SMP	1
SMA	0
D3	0
S1	2
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,33
U2	Prosedur	3,33
U3	Waktu Pelayanan	3,33
U4	Biaya / Tarif	3,33
U5	Produk Pelayanan	3,33
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,67
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,67
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,33
U9	Sarana dan prasarana	3,33

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Pengadaan Air
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kewenangan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	
5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	20	21	20	18	19	19	20	20	17	
NRR Per Unsur	3,33	3,50	3,33	3,00	3,17	3,17	3,33	3,33	2,83	
NNR Tertimbang	0,37	0,39	0,37	0,33	0,35	0,35	0,37	0,37	0,31	3,22
IKM Unit Pelayanan										80,56

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	4
Perempuan	2

SD	0
SMP	0
SMA	2
D3	1
S1	2
S2	1
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,33
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu Pelayanan	3,33
U4	Biaya / Tarif	3,00
U5	Produk Pelayanan	3,17
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,17
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,33
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,33
U9	Sarana dan prasarana	2,83

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Penggunaan Transportasi
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	6	6	6	6	6	6	7	7	6	
NRR Per Unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50	3,50	3,00	
NNR Tertimbang	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,39	0,39	0,33	3,11
IKM Unit Pelayanan										77,78

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	0
Perempuan	2

SD	0
SMP	0
SMA	1
D3	0
S1	1
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,00
U2	Prosedur	3,00
U3	Waktu Pelayanan	3,00
U4	Biaya / Tarif	3,00
U5	Produk Pelayanan	3,00
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,00
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,50
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,50
U9	Sarana dan prasarana	3,00

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kewenangan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
NRR Per Unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
NNR Tertimbang	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	3,00
IKM Unit Pelayanan										75,00

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	2
Perempuan	0

SD	0
SMP	0
SMA	0
D3	0
S1	2
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,00
U2	Prosedur	3,00
U3	Waktu Pelayanan	3,00
U4	Biaya / Tarif	3,00
U5	Produk Pelayanan	3,00
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,00
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,00
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,00
U9	Sarana dan prasarana	3,00

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
NRR Per Unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
NNR Tertimbang	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	3,00
IKM Unit Pelayanan										75,00

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	2
Perempuan	0

SD	0
SMP	0
SMA	0
D3	0
S1	2
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,00
U2	Prosedur	3,00
U3	Waktu Pelayanan	3,00
U4	Biaya / Tarif	3,00
U5	Produk Pelayanan	3,00
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,00
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,00
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,00
U9	Sarana dan prasarana	3,00

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	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	
5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
7	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	30	30	29	29	30	30	31	30	30	
NRR Per Unsur	3,75	3,75	3,63	3,63	3,75	3,75	3,88	3,75	3,75	
NNR Tertimbang	0,42	0,42	0,40	0,40	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	3,74
IKM Unit Pelayanan										93,40

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	7
Perempuan	1

SD	0
SMP	3
SMA	3
D3	0
S1	2
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,75
U2	Prosedur	3,75
U3	Waktu Pelayanan	3,63
U4	Biaya / Tarif	3,63
U5	Produk Pelayanan	3,75
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,75
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,88
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,75
U9	Sarana dan prasarana	3,75

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	1	4	3	3	3	3	
Jumlah Nilai	56	56	54	55	54	55	56	53	54	
NRR Per Unsur	3,73	3,73	3,60	3,67	3,60	3,67	3,73	3,53	3,60	
NNR Tertimbang	0,41	0,41	0,40	0,41	0,40	0,41	0,41	0,39	0,40	
IKM Unit Pelayanan										91,30

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	14
Perempuan	1

SD	1
SMP	7
SMA	6
D3	0
S1	1
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,73
U2	Prosedur	3,73
U3	Waktu Pelayanan	3,60
U4	Biaya / Tarif	3,67
U5	Produk Pelayanan	3,60
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,67
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,73
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,53
U9	Sarana dan prasarana	3,60

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Floating Repair
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kewenangan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
NRR Per Unsur	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	
NNR Tertimbang	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	3,50
IKM Unit Pelayanan										87,50

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	2
Perempuan	0

SD	0
SMP	1
SMA	0
D3	0
S1	1
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,50
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu Pelayanan	3,50
U4	Biaya / Tarif	3,50
U5	Produk Pelayanan	3,50
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,50
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,50
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,50
U9	Sarana dan prasarana	3,50

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	32	32	31	34	33	30	33	32	32	
NRR Per Unsur	3,56	3,56	3,44	3,78	3,67	3,33	3,67	3,56	3,56	
NNR Tertimbang	0,39	0,39	0,38	0,42	0,41	0,37	0,41	0,39	0,39	3,57
IKM Unit Pelayanan										89,20

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	5
Perempuan	4

SD	0
SMP	1
SMA	3
D3	1
S1	4
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,56
U2	Prosedur	3,56
U3	Waktu Pelayanan	3,44
U4	Biaya / Tarif	3,78
U5	Produk Pelayanan	3,67
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,33
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,67
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,56
U9	Sarana dan prasarana	3,56

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pemakaian Listrik
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	13	13	12	11	12	13	14	12	12	
NRR Per Unsur	3,25	3,25	3,00	2,75	3,00	3,25	3,50	3,00	3,00	
NNR Tertimbang	0,36	0,36	0,33	0,31	0,33	0,36	0,39	0,33	0,33	3,11
IKM Unit Pelayanan										77,78

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	3
Perempuan	1

SD	0
SMP	0
SMA	2
D3	0
S1	2
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,25
U2	Prosedur	3,25
U3	Waktu Pelayanan	3,00
U4	Biaya / Tarif	2,75
U5	Produk Pelayanan	3,00
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,25
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,50
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,00
U9	Sarana dan prasarana	3,00

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR Per Unsur	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!	
NNR Tertimbang	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
IKM Unit Pelayanan										#DIV/0!

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	0
Perempuan	0

SD	0
SMP	0
SMA	0
D3	0
S1	0
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	#DIV/0!
U2	Prosedur	#DIV/0!
U3	Waktu Pelayanan	#DIV/0!
U4	Biaya / Tarif	#DIV/0!
U5	Produk Pelayanan	#DIV/0!
U6	Kompetensi Pelaksanaan	#DIV/0!
U7	Perilaku Pelaksanaan	#DIV/0!
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	#DIV/0!
U9	Sarana dan prasarana	#DIV/0!

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Pas Masuk
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
2	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	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	16	16	16	15	15	16	16	15	16	
NRR Per Unsur	4,00	4,00	4,00	3,75	3,75	4,00	4,00	3,75	4,00	
NNR Tertimbang	0,44	0,44	0,44	0,42	0,42	0,44	0,44	0,42	0,44	3,92
IKM Unit Pelayanan										97,92

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	1
Perempuan	3

SD	0
SMP	2
SMA	1
D3	0
S1	1
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	4,00
U2	Prosedur	4,00
U3	Waktu Pelayanan	4,00
U4	Biaya / Tarif	3,75
U5	Produk Pelayanan	3,75
U6	Kompetensi Pelaksanaan	4,00
U7	Perilaku Pelaksanaan	4,00
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,75
U9	Sarana dan prasarana	4,00

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Jasa Kebersihan
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR Per Unsur	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!	
NNR Tertimbang	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!	#DIV/0!
IKM Unit Pelayanan										#DIV/0!

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	0
Perempuan	0

SD	0
SMP	0
SMA	0
D3	0
S1	0
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	#DIV/0!
U2	Prosedur	#DIV/0!
U3	Waktu Pelayanan	#DIV/0!
U4	Biaya / Tarif	#DIV/0!
U5	Produk Pelayanan	#DIV/0!
U6	Kompetensi Pelaksanaan	#DIV/0!
U7	Perilaku Pelaksanaan	#DIV/0!
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	#DIV/0!
U9	Sarana dan prasarana	#DIV/0!

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NNR Tertimbang	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	4,00
IKM Unit Pelayanan										100,00

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	1
Perempuan	0

SD	0
SMP	1
SMA	0
D3	0
S1	0
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	4,00
U2	Prosedur	4,00
U3	Waktu Pelayanan	4,00
U4	Biaya / Tarif	4,00
U5	Produk Pelayanan	4,00
U6	Kompetensi Pelaksanaan	4,00
U7	Perilaku Pelaksanaan	4,00
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4,00
U9	Sarana dan prasarana	4,00

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
9	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
10	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
15										
Jumlah Nilai	52	53	53	53	50	53	54	53	50	
NRR Per Unsur	3,71	3,79	3,79	3,79	3,57	3,79	3,86	3,79	3,57	
NNR Tertimbang	0,41	0,42	0,42	0,42	0,40	0,42	0,43	0,42	0,40	3,74
IKM Unit Pelayanan										93,45

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	7
Perempuan	7

SD	1
SMP	1
SMA	7
D3	1
S1	4
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,71
U2	Prosedur	3,79
U3	Waktu Pelayanan	3,79
U4	Biaya / Tarif	3,79
U5	Produk Pelayanan	3,57
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,79
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,86
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,79
U9	Sarana dan prasarana	3,57

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (asrama, aula/ruang kelas)
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	12	12	12	12	12	12	12	12	12	
NRR Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NNR Tertimbang	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	4,00
IKM Unit Pelayanan										100,00

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	3
Perempuan	0

SD	0
SMP	0
SMA	1
D3	0
S1	2
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	4,00
U2	Prosedur	4,00
U3	Waktu Pelayanan	4,00
U4	Biaya / Tarif	4,00
U5	Produk Pelayanan	4,00
U6	Kompetensi Pelaksanaan	4,00
U7	Perilaku Pelaksanaan	4,00
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4,00
U9	Sarana dan prasarana	4,00

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	12	11	12	11	12	12	11	12	12	
NRR Per Unsur	4,00	3,67	4,00	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	
NNR Tertimbang	0,44	0,41	0,44	0,41	0,44	0,44	0,41	0,44	0,44	3,89
IKM Unit Pelayanan										97,22

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	3
Perempuan	0

SD	0
SMP	0
SMA	3
D3	0
S1	0
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	4,00
U2	Prosedur	3,67
U3	Waktu Pelayanan	4,00
U4	Biaya / Tarif	3,67
U5	Produk Pelayanan	4,00
U6	Kompetensi Pelaksanaan	4,00
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,67
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4,00
U9	Sarana dan prasarana	4,00

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	24	24	25	24	24	24	25	25	25	
NRR Per Unsur	3,43	3,43	3,57	3,43	3,43	3,43	3,57	3,57	3,57	
NNR Tertimbang	0,38	0,38	0,40	0,38	0,38	0,38	0,40	0,40	0,40	3,49
IKM Unit Pelayanan										87,30

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	6
Perempuan	1

SD	1
SMP	1
SMA	3
D3	0
S1	2
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,43
U2	Prosedur	3,43
U3	Waktu Pelayanan	3,57
U4	Biaya / Tarif	3,43
U5	Produk Pelayanan	3,43
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,43
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,57
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,57
U9	Sarana dan prasarana	3,57

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
9	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	28	28	27	29	27	28	30	25	27	
NRR Per Unsur	3,11	3,11	3,00	3,22	3,00	3,11	3,33	2,78	3,00	
NNR Tertimbang	0,35	0,35	0,33	0,36	0,33	0,35	0,37	0,31	0,33	3,07
IKM Unit Pelayanan										76,85

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	9
Perempuan	0

SD	1
SMP	0
SMA	3
D3	0
S1	5
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,11
U2	Prosedur	3,11
U3	Waktu Pelayanan	3,00
U4	Biaya / Tarif	3,22
U5	Produk Pelayanan	3,00
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,11
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,33
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	2,78
U9	Sarana dan prasarana	3,00

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
6	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
9	3	3	4	1	3	4	3	3	3	
10	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	41	41	42	38	41	42	41	40	40	
NRR Per Unsur	3,73	3,73	3,82	3,45	3,73	3,82	3,73	3,64	3,64	
NNR Tertimbang	0,41	0,41	0,42	0,38	0,41	0,42	0,41	0,40	0,40	3,70
IKM Unit Pelayanan										92,42

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	10
Perempuan	1

SD	0
SMP	4
SMA	5
D3	0
S1	2
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,73
U2	Prosedur	3,73
U3	Waktu Pelayanan	3,82
U4	Biaya / Tarif	3,45
U5	Produk Pelayanan	3,73
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,82
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,73
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,64
U9	Sarana dan prasarana	3,64

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Lainnya
 Unit Pelayanan : Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan Cirebon
 Alamat : Jl. Pelabuhan Perikanan No.1 Kota Cirebon

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
Jumlah Nilai	16	17	17	17	17	15	20	18	20	
NRR Per Unsur	3,20	3,40	3,40	3,40	3,40	3,00	4,00	3,60	4,00	
NNR Tertimbang	0,36	0,38	0,38	0,38	0,38	0,33	0,44	0,40	0,44	3,49
IKM Unit Pelayanan										87,22

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25 - 64,99

Laki-Laki	3
Perempuan	2

SD	0
SMP	0
SMA	5
D3	0
S1	0
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,20
U2	Prosedur	3,40
U3	Waktu Pelayanan	3,40
U4	Biaya / Tarif	3,40
U5	Produk Pelayanan	3,40
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,00
U7	Perilaku Pelaksanaan	4,00
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,60
U9	Sarana dan prasarana	4,00

3. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM

Link Kusioner berbasis web : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/94>

Si Suan : Survey Kepuasan Mas... x +

ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/94

Survey Kepuasan Masyarakat Unit : PPN Kejawanan

Data Layanan

Pilih Layanan

- Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (Gedung, aula/ruang kelas)
- Pelayanan Tambak dan/atau Labuh
- Pemukiman Litoral
- Pelayanan Floating Repair
- Pelayanan Pemadukan
- Pelayanan Jasa Kebersihan
- Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin
- Pelayanan Pengaliran Air
- Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu
- Pembaruan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik
- Pelayanan Pengawasan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
- Pelayanan Pengawasan Kawasan Pelabuhan Perikanan
- Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
- Pembaruan Surat Tanda Bulet Lapor (STBL) Kediselengan Kapal Perikanan
- Pembaruan Penetapan Berlayar (PBB)
- Pembaruan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
- Pelayanan Pengawasan Transjulasi
- Wlata Bahari Pelabuhan Perikanan
- Pelayanan Penguasaan Rejangan Kerja Laut
- Pelayanan Aktivasi Etagbook Penangkapan Ikan
- Pelayanan Lainnya
- Pembaruan Sertifikat Kelulusan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Icti Pukat

Data Responden

Waktu Survey: 07-Sep-2023 14:57

Nama:

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II 2023**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JEDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KEJAWANAN CIREBON
TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

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 Kejawanan Cirebon 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 Kejawanan periode Triwulan II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan II 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian persyaratan	3.50	BAIK
2	Kemudahan Prosedur	3.48	BAIK
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3.36	BAIK
4	Ksesuaian Biaya	3.44	BAIK
5	Kesesuaian Produk	3.42	BAIK
6	Kesigapan petugas pelayanan	3.35	BAIK
7	Perilaku /kemepuan petugas pelayanan	3.48	BAIK
8	Kualitas dan ketersediaan sapras	3.37	BAIK
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3.50	BAIK

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM 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	Kualitas dan ketersediaan Sarana dan prasarana	Pengajuan pembayaran berbasis QR Code dan ATM BCA pada vendor terkait		√	√		Sub Pokja Kesyahbandaran & Sub Pokja TKPU

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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Kwalitas dan ketersediaan Sarana dan prasarana dengan Pengajuan pembayaran Digital pada vendor terkait.	Sudah	Rapat evaluasi Bersama pengguna jasa yang membahas Penyelenggaraan Wisata Bahari Kejawan dan Sosialisasi penggunaan pembayaran Digital QRIS BRI.	 <p style="text-align: center;">Foto Kegiatan</p>	-

BAB IV KESIMPULAN

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

1. PPN Kejawanan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%) untuk sosialisasi penggunaan pemabayaran Digital;
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi jika ada permasalahan. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasinya, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1.	Koordinasi harus tetap terjalin	Komunikasi sesama pegawai harus tetap terjaga baik	Setiap saat	Kepala Pelabuhan	Pengguna jasa pelayanan publik

Cirebon, 13 Oktober 2023

Kepala PPN Kejawanan



Sarwono A. Pi