

**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN II 2023**



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

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| Daftar Isi .....   |           |
| <b>BAB I</b>   |           |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 1         |
| 1.2. Dasar Pelaksanaan Survey .....                                      | 2         |
| 1.3. Maksud tujuan .....   | 2         |
| <b>BAB II</b>  |           |
| <b>PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</b>                       |           |
| 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         |
| <b>BAB III</b>   |           |
| <b>PEMBAHASAN HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>                              |           |
| 3.1. Jumlah responden SKM .....  | 7         |
| 3.2. Index Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan per unsur layanan)..... | 9         |
| <b>BAB IV</b>  |           |
| <b>HASIL ANALISIS SKM</b>  |           |
| 4.1. Analisis permasalahan / kelemahan dan kelebihan unsur layanan ..... | 31        |
| 4.2. Rencana tindak lanjut .....   | 33        |
| 4.3. Ten nilai SKM .....   | 34        |
| <b>BAB V</b>   |           |
| <b>KESIMPULAN .....</b>  | <b>35</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>36</b> |
| 1. Kusioner .....  | 37        |
| 2. Hasil oleh data SKM .....   | 41        |
| 3. Dokumen Terkait pelaksanaan SKM .....                                 | 63        |
| 4. Laporan hasil tindak lanjut sebelumnya .....                          | 64        |

# 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 Kejawan khususnya *Triwulan II 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 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 II Tahun 2023 dilakukan secara periodik dari bulan April hingga Juni. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

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

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan 124 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 124 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 124 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR   | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI  | 103    | 83%        |
|    |               | PEREMPUAN   | 21     | 17%        |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD  | 4      | 3%         |
|    |               | SLTP  | 8      | 6%         |
|    |               | SLTA  | 69     | 56%        |
|    |               | DIII  | 10     | 8%         |
|    |               | SI  | 31     | 25%        |
|    |               | S2  | 2      | 2%         |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS   | 3      | 3%         |
|    |               | SWASTA  | 60     | 48%        |
|    |               | WIRUSAHA  | 40     | 32%        |
|    |               | PELAJAR   | 21     | 17%        |
| 4  | JENIS LAYANAN |   |        |            |
|    |               | Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan | 7      | 5.6%       |
|    |               | Pelayanan Tambat dan/atau Labuh                                     | 6      | 4.8%       |
|    |               | Pelayanan Pengadaan Air   | 5      | 4%         |
|    |               | Pelayanan Penggunaan Transportasi                                   | 1      | 0.8%       |
|    |               | Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu                                | 5      | 4%         |
|    |               | Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik                | 5      | 4%         |
|    |               | Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)                               | 9      | 7.3%       |

|  |   |    |      |
|--|---|----|------|
|  | Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan            | 12 | 9.7% |
|  | Pelayanan Floating Repair   | 1  | 0.8% |
|  | Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)                               | 7  | 5.6% |
|  | Pemakaian Listrik   | 4  | 3.2% |
|  | Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan                                | 1  | 0.8% |
|  | Pelayanan Pas Masuk   | 5  | 4.0% |
|  | Pelayanan Jasa Kebersihan   | 9  | 7.3% |
|  | Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)                                | 1  | 0.8% |
|  | Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan   | 6  | 4.8% |
|  | Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (asrama, aula/ruang kelas)                   | 2  | 1.6% |
|  | Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin                                       | 9  | 7.3% |
|  | Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut                                      | 6  | 4.8% |
|  | Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat | 2  | 1.6% |
|  | Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan                                   | 12 | 9.7% |
|  | Pelayanan Lainnya   | 9  | 7.3% |
|  |   |    |      |

## Jenis layanan PPN Kejawanan dan Aplikasi

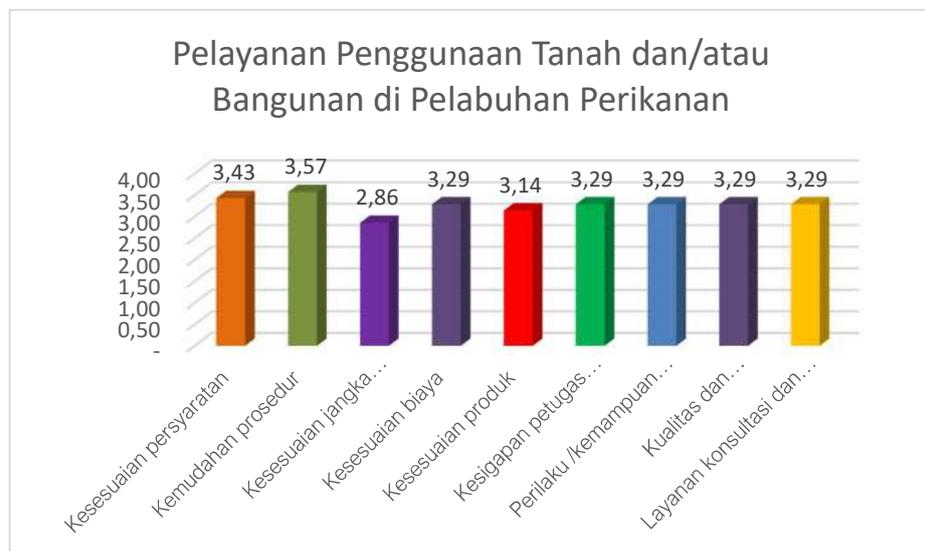
| NO | PPN KEJAWANAN   | APLIKASI  |
|----|---|---|
| 1  | Penerbitan Surat Rekomendasi Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan                 | Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan             |
| 2  | Penerbitan Perjanjian Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan | 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 Lapar Kedatangan Kapal                             | Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (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 (PAL)   | 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 Kejawanan pada Triwulan II 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

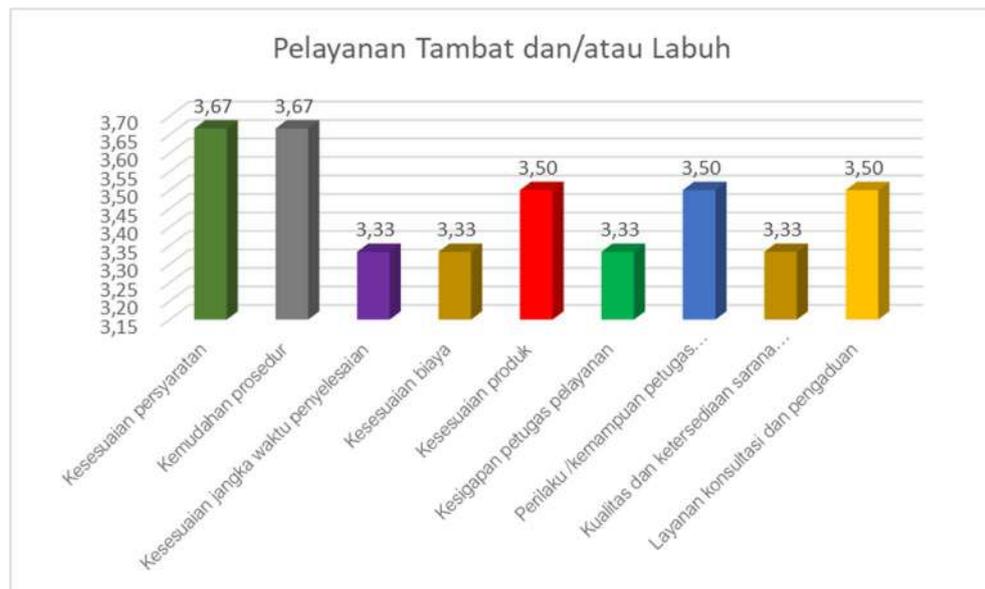
|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,43                            | 3,57 | 2,86 | 3,29 | 3,14 | 3,29 | 3,29 | 3,29 | 3,29 |
| Kategori         | B                               | A    | C    | B    | B    | B    | B    | B    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>81,75</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan penggunaan Tanah dan atau bangunan di Pelabuhan Perikanan sebesar **81,75** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian jangka waktu penyelesaian.

### 3.2.2. Pelayanan Tambat dan/atau Labuh

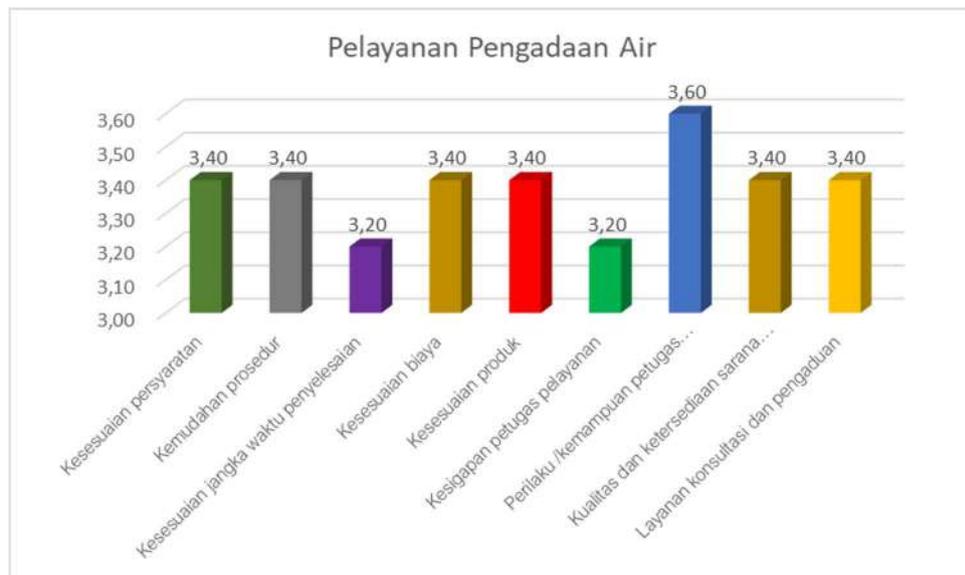
|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,67                            | 3,67 | 3,33 | 3,33 | 3,50 | 3,33 | 3,50 | 3,33 | 3,50 |
| Kategori         | A                               | A    | B    | B    | B    | B    | B    | B    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>86,57</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Tambat dan / atau labuh sebesar **86,57** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya, kesigapan petugas pelayanan serta kualitas dan ketersediaan sarana.

### 3.2.3. Pelayanan Pengadaan Air

|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,40                            | 3,40 | 3,20 | 3,40 | 3,40 | 3,20 | 3,60 | 3,40 | 3,40 |
| Kategori         | B                               | B    | B    | B    | B    | B    | A    | B    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>84,44</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan pengadaan air sebesar **84,44** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian jangka waktu penyelesaian dan kesigapan petugas pelayanan.

### 3.2.4. Pelayanan Penggunaan Transportasi

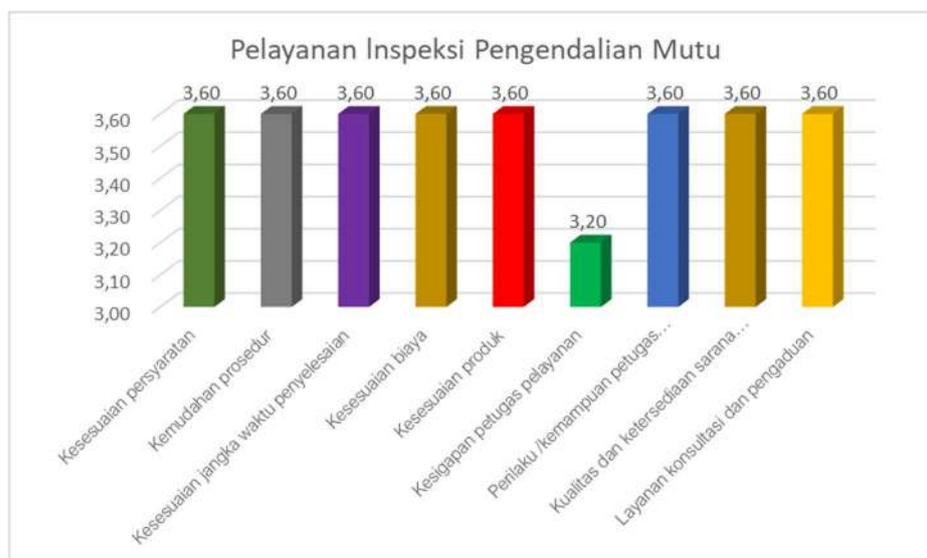
|                  | Nilai Unsur Pelayanan                   |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                                      | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | 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 | <b>100,00</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penggunaan Transportasi sebesar **100,00** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan tidak ada mendapatkan nilai paling rendah.

### 3.2.5. Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu

|                  | Nilai Unsur Pelayanan                  |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                                     | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,60                                   | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,20 | 3,60 | 3,60 | 3,60 |
| Kategori         | A                                      | A    | A    | A    | A    | B    | A    | A    | A    |
| SKM Unit Layanan | <b>88,89</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu sebesar **88,89** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesigapan petugas pelayanan.

### 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    | 3,60                                   | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,40 | 3,60 | 3,60 | 3,60 |
| Kategori         | A                                      | A    | A    | A    | A    | B    | A    | A    | A    |
| SKM Unit Layanan | <b>89,44</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu sebesar **89,44** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesigapan petugas pelayanan.

### 3.2.7. Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)

|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,78                            | 3,33 | 3,33 | 3,67 | 3,44 | 3,22 | 3,22 | 3,33 | 3,22 |
| Kategori         | A                               | B    | B    | A    | B    | B    | B    | B    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>84,88</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB) sebesar **84,88** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesigapan petugas pelayanan, Perilaku/kemampuan petugas pelayanan dan Layanan konsultasi dan pengaduan.

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

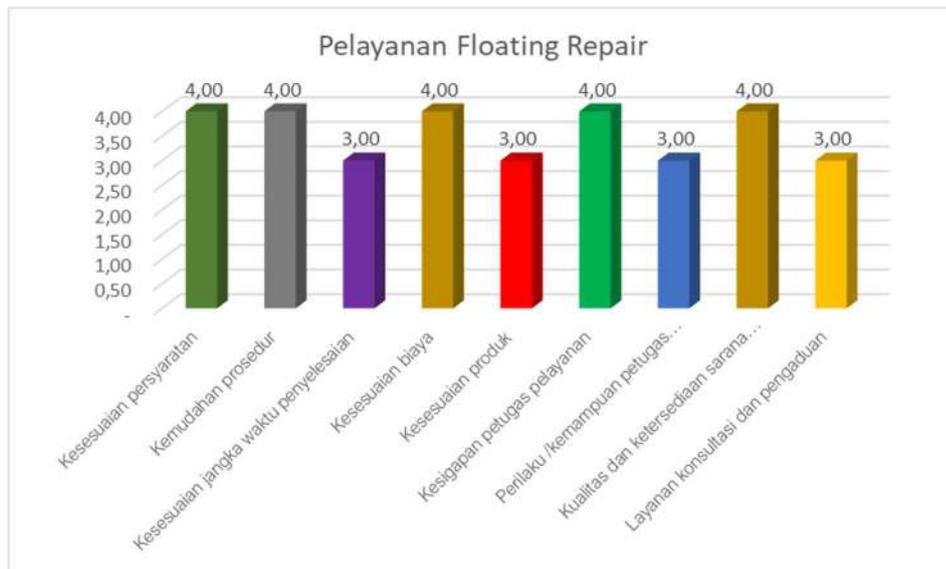
|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,58                            | 3,42 | 3,50 | 3,50 | 3,58 | 3,25 | 3,50 | 3,42 | 3,33 |
| Kategori         | A                               | B    | B    | B    | A    | B    | B    | B    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>86,34</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan sebesar **86,34** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesigapan petugas pelayanan.

### 3.2.9. Pelayanan Floating Repair

|                  | Nilai Unsur Pelayanan                  |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                                     | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 4,00                                   | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| Kategori         | A                                      | A    | C    | A    | C    | A    | C    | A    | C    |
| SKM Unit Layanan | <b>88,89</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Floating Repair sebesar **88,89** 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 produk, perilaku dan kemampuan petugas serta layanan konsultasi dan pengaduan.

### 3.2.10. Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)

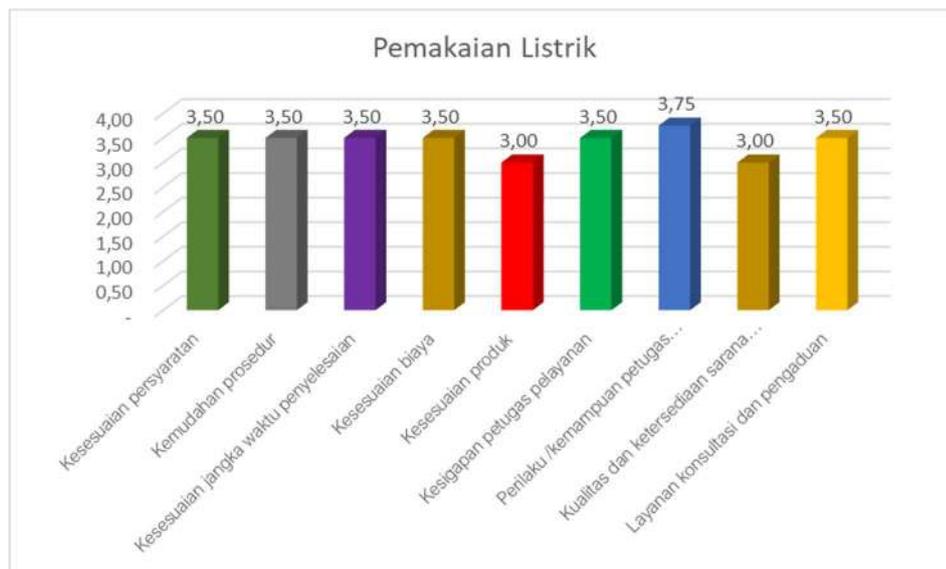
|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,71                            | 3,57 | 3,29 | 3,29 | 3,29 | 3,29 | 3,71 | 3,29 | 3,29 |
| Kategori         | A                               | A    | B    | B    | B    | B    | A    | B    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>85,32</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) sebesar **85,32** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya, kesesuaian produk, kesigapan petugas pelayanan, kualitas dan ketersediaan sarana serta layanan konsultasi dan pengaduan.

### 3.2.11. Pemakaian Listrik

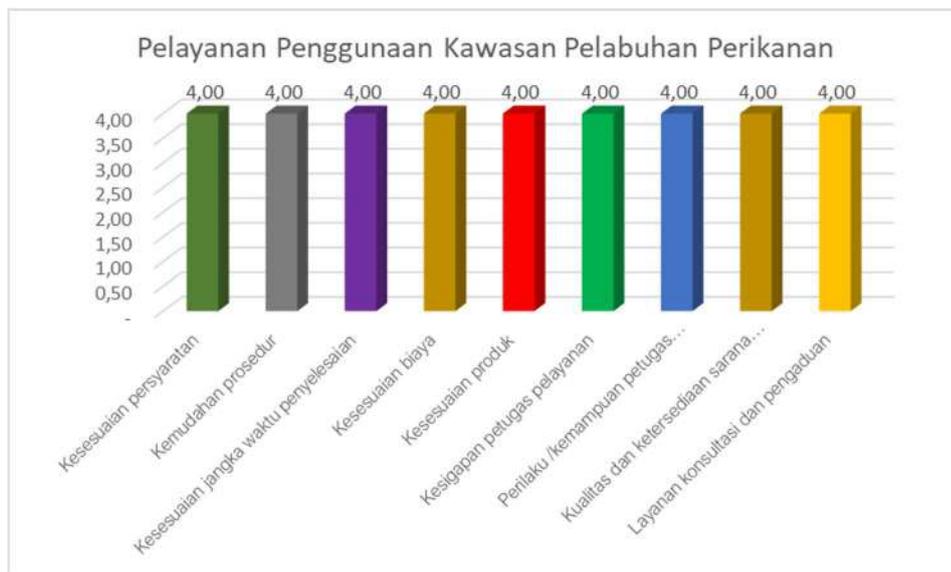
|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,50                            | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,00 | 3,50 | 3,75 | 3,00 | 3,50 |
| Kategori         | B                               | B    | B    | B    | C    | B    | A    | C    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>85,42</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pemakaian Listrik sebesar **85,42** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian produk dan kualitas dan ketersediaan sapras.

### 3.2.12. Pelayanan penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan

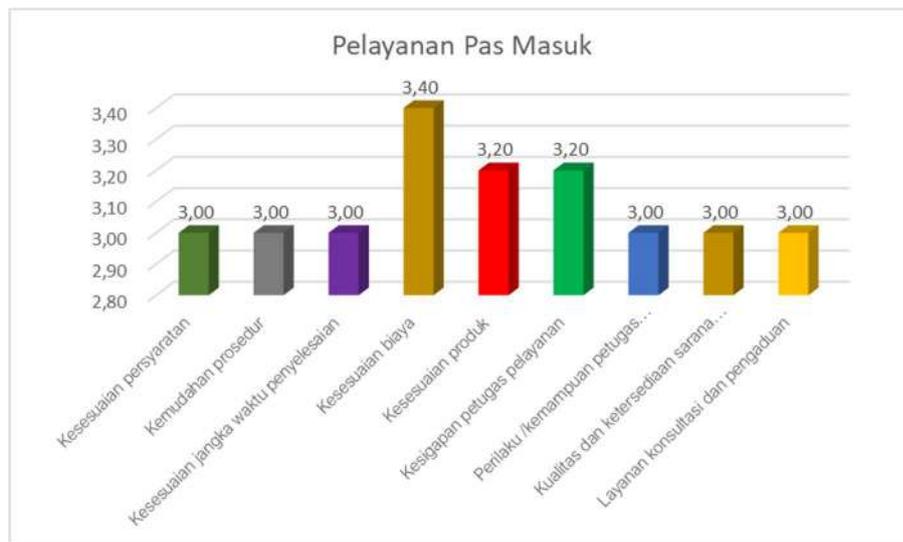
|                  | Nilai Unsur Pelayanan                   |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                                      | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | 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 | <b>100,00</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan penggunaan Kawasan Pelabuhan perikanan 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.

### 3.2.13. Pelayanan Pas Masuk

|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,00                            | 3,00 | 3,00 | 3,40 | 3,20 | 3,20 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| Kategori         | C                               | C    | C    | B    | B    | B    | C    | C    | C    |
| SKM Unit Layanan | <b>77,22</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Pas Masuk sebesar **77,22** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, perilaku/kemampuan petugas, kualitas dan ketersediaan sarana serta layanan konsultasi dan pengaduan.

### 3.2.14. Pelayanan Jasa Kebersihan

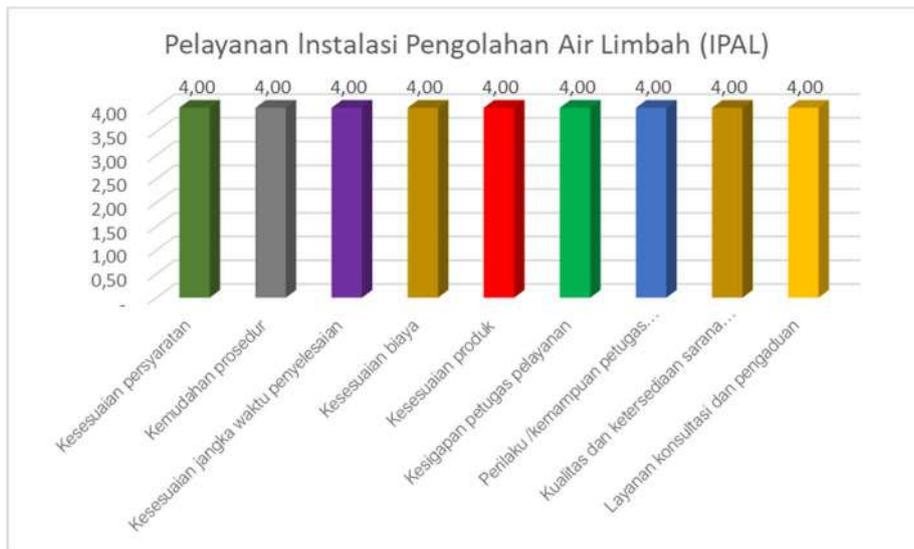
|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,33                            | 3,22 | 3,33 | 3,22 | 3,44 | 3,44 | 3,56 | 3,33 | 3,22 |
| Kategori         | B                               | B    | B    | B    | B    | B    | A    | B    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>83,64</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Jasa Kebersihan sebesar **83,64** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kemudahan prosedur, kesesuaian biaya, serta layanan konsultasi dan pengaduan.

### 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 | <b>100,00</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Instalasi Pengolahn Air Limbah (IPAL) 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.

### 3.2.16. Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan

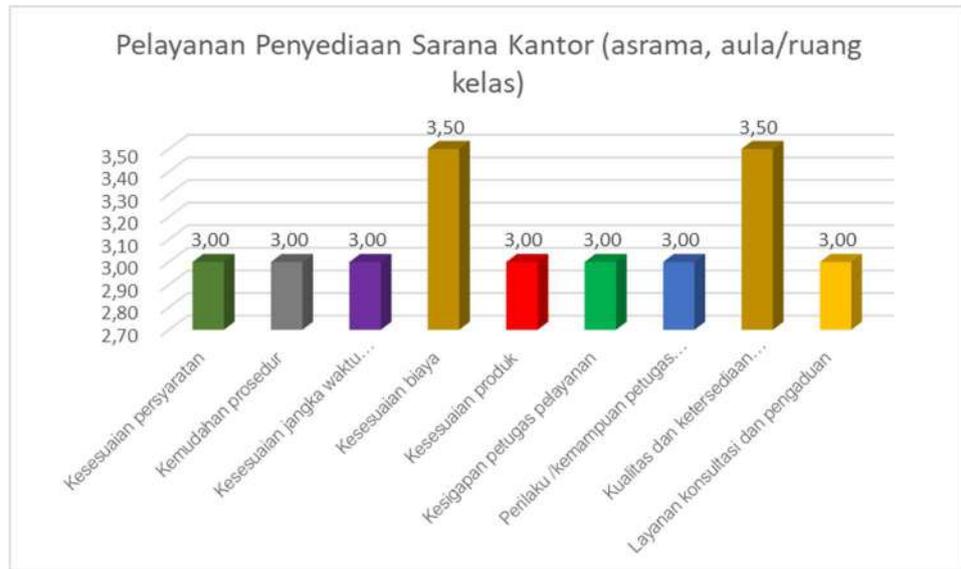
|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,33                            | 3,33 | 3,33 | 3,17 | 3,50 | 3,17 | 3,33 | 3,17 | 3,33 |
| Kategori         | B                               | B    | B    | B    | B    | B    | B    | B    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>82,41</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan sebesar **82,41** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian biaya, kesigapan petugas pelayanan serta kualitas dan ketersediaan sarana.

### 3.2.17. Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (Asrama, Aula /ruang Kelas)

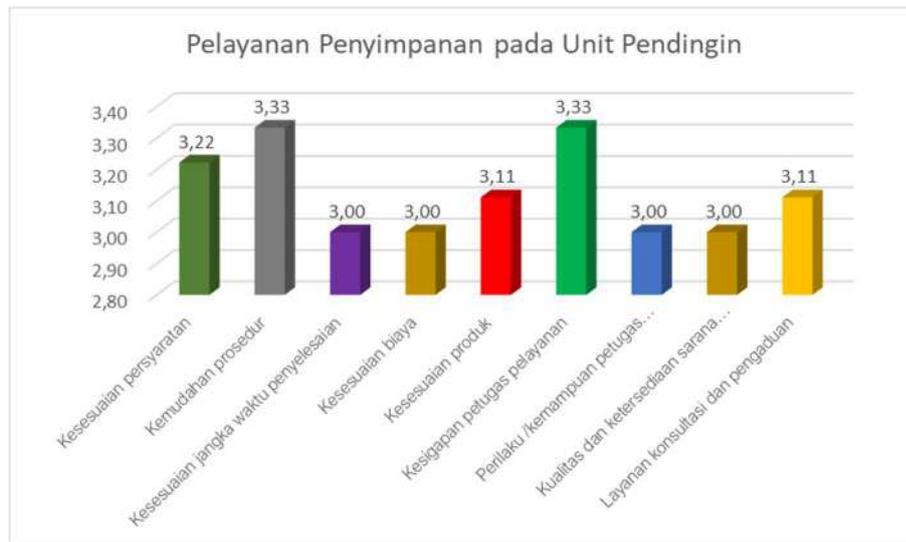
|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5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



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (Asrama,Aula/Ruang Kelas) sebesar **77,78** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian produk, kesigapan petugas pelayanan, perilaku/kemampuan petugas pelayanan serta layanan konsultasi dan pengaduan.

### 3.2.18. Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin

|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,22                            | 3,33 | 3,00 | 3,00 | 3,11 | 3,33 | 3,00 | 3,00 | 3,11 |
| Kategori         | B                               | B    | C    | C    | B    | B    | C    | C    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>78,09</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penyimpanan pada unit pendingin sebesar **78,09** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya, perilaku/kemampuan petugas pelayanan dan kualitas dan ketersediaan sarana.

### 3.2.19. Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut

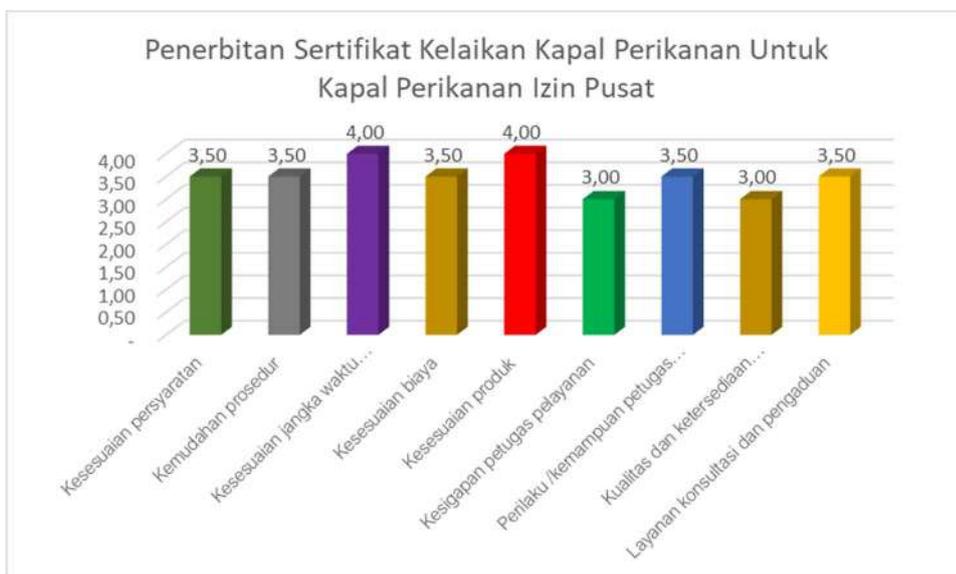
|                  | Nilai Unsur Pelayanan                  |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                                     | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,83                                   | 3,50 | 3,50 | 3,67 | 3,50 | 3,50 | 3,83 | 3,33 | 3,50 |
| Kategori         | A                                      | B    | B    | A    | B    | B    | A    | B    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>89,35</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan pengesahan Perjanjian Kerja Laut sebesar **89,35** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kualitas dan ketersediaan sarpas.

### 3.2.20. Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perijinan Pusat

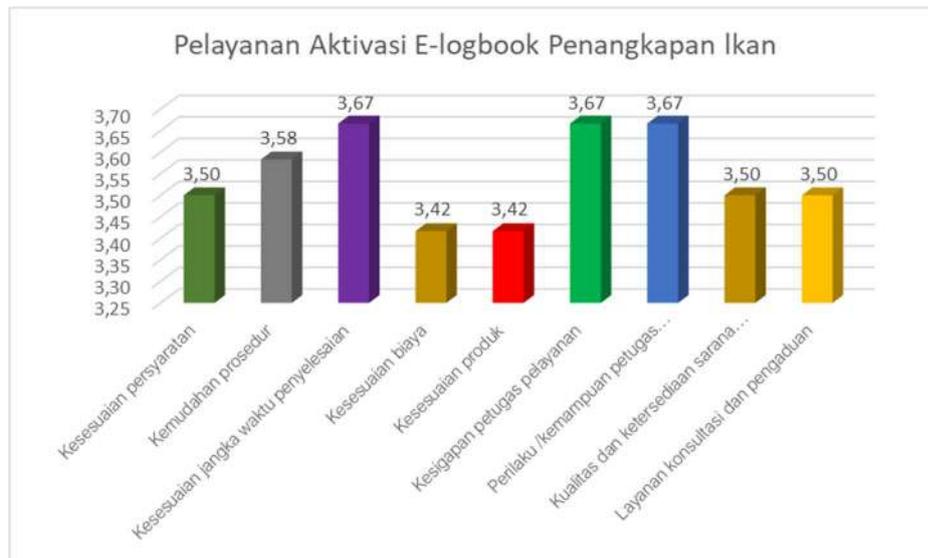
|                  | Nilai Unsur Pelayanan           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                              | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,50                            | 3,50 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 3,00 | 3,50 | 3,00 | 3,50 |
| Kategori         | B                               | B    | A    | B    | A    | C    | B    | C    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>87,50</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal untuk Kapal Perikanan Ijin Pusat sebesar **87,50** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesigapan petugas pelayanan, kualitas dan ketersediaan sapsras.

### 3.2.21. Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan

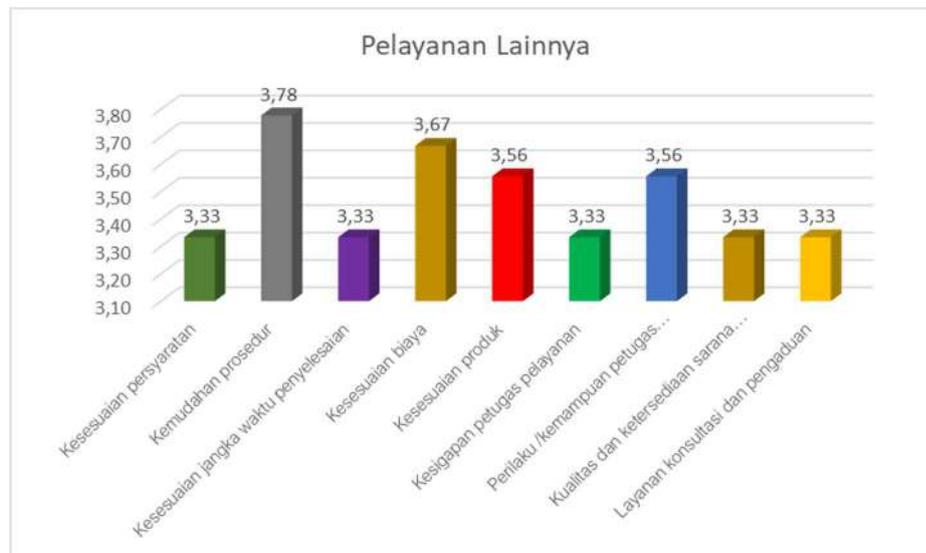
|                  | Nilai Unsur Pelayanan                  |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                                     | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| SKM Per Unsur    | 3,50                                   | 3,58 | 3,67 | 3,42 | 3,42 | 3,67 | 3,67 | 3,50 | 3,50 |
| Kategori         | B                                      | A    | A    | B    | B    | A    | A    | B    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>88,66</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Aktivasi E-logbook penangkapan ikan sebesar **88,66** 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    | 3,33                            | 3,78 | 3,33 | 3,67 | 3,56 | 3,33 | 3,56 | 3,33 | 3,33 |
| Kategori         | B                               | A    | B    | A    | A    | B    | A    | B    | B    |
| SKM Unit Layanan | <b>86,73</b> <b>B Atau BAIK</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Lainnya ( Data dan Informasi Publik) sebesar **86,73** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian persyaratan, Kesesuaian jangka waktu penyelesaian, Kesigapan petugas pelayanan, kualitas dan ketersediaan sarana serta Layanan konsultasi dan pengaduan.

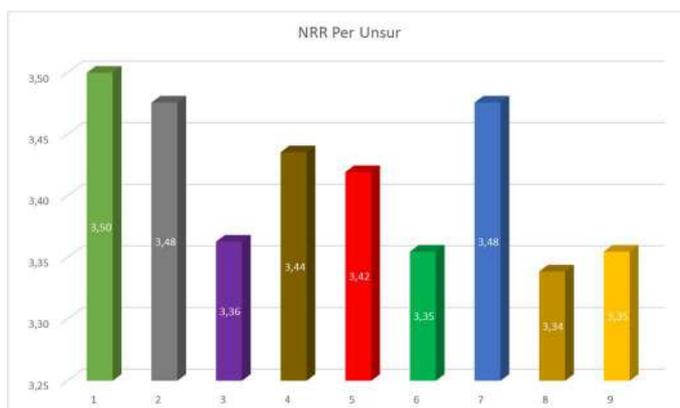
## BAB. IV HASIL ANALISIS SKM

### 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Nilai seluruh pelayanan Publik

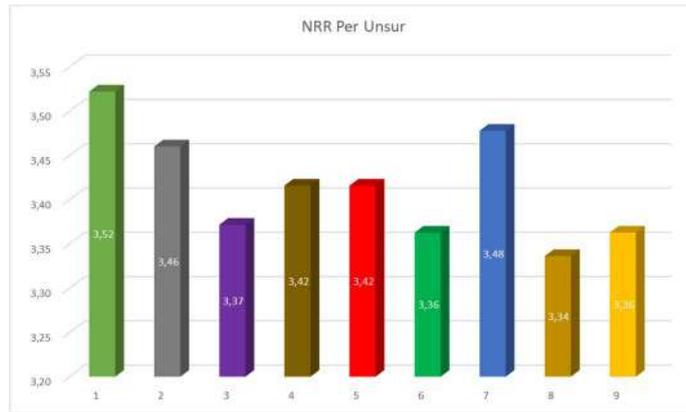
**Non Kepmen :**

| No                                    | Unsur Pelayanan NRR                            | NRR          | KUP         |
|---------------------------------------|--|--------------|-------------|
| 1                                     | Kesesuaian persyaratan                         | 3,50         | BAIK        |
| 2                                     | Kemudahan prosedur                             | 3,48         | BAIK        |
| 3                                     | Kesesuaian jangka waktu penyelesaian           | 3,36         | BAIK        |
| 4                                     | Kesesuaian biaya                               | 3,44         | BAIK        |
| 5                                     | Kesesuaian produk                              | 3,42         | BAIK        |
| 6                                     | Kesigapan petugas pelayanan                    | 3,35         | BAIK        |
| 7                                     | Perilaku /kemampuan petugas pelayanan          | 3,48         | BAIK        |
| 8                                     | Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana | 3,34         | BAIK        |
| 9                                     | Layanan konsultasi dan pengaduan               | 3,35         | BAIK        |
| <b>NILAI INDEX</b>                    |  | <b>3,41</b>  | <b>BAIK</b> |
| <b>NILAI INDEX SETELAH Dikonversi</b> |  | <b>85,33</b> | <b>BAIK</b> |



**Sesuai Kepmen 54/2022**

| No                                    | Unsur Pelayanan NRR                            | NRR          | KUP         |
|---------------------------------------|--|--------------|-------------|
| 1                                     | Kesesuaian persyaratan                         | 3,52         | BAIK        |
| 2                                     | Kemudahan prosedur                             | 3,46         | BAIK        |
| 3                                     | Kesesuaian jangka waktu penyelesaian           | 3,37         | BAIK        |
| 4                                     | Kesesuaian biaya                               | 3,42         | BAIK        |
| 5                                     | Kesesuaian produk                              | 3,42         | BAIK        |
| 6                                     | Kesigapan petugas pelayanan                    | 3,36         | BAIK        |
| 7                                     | Perilaku /kemampuan petugas pelayanan          | 3,48         | BAIK        |
| 8                                     | Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana | 3,34         | BAIK        |
| 9                                     | Layanan konsultasi dan pengaduan               | 3,36         | BAIK        |
| <b>NILAI INDEX</b>                    |  | <b>3,41</b>  | <b>BAIK</b> |
| <b>NILAI INDEX SETELAH Dikonversi</b> |  | <b>85,35</b> | <b>BAIK</b> |



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Seluruh Pelayanan Publik yang ada di PPN Kejawanan **Non Kepmen 54/2022 sebesar 85,33** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Sedangkan untuk skor SKM yang sesuai **Kepmen 54/ 2022 sebesar 85,35** 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. Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana merupakan unsur **nilai terendah 3,34** ;
- b. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu **3,50**.

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 :

- “Tersedianya atm BCA”
- “Terlalu banyak karcis masuknya”
- “Ada penghargaan untuk pelanggan pas masuk disiplin”
- “Yang ku inginkan semua yang ada di wilayah PPNK semua tanggap dalam menangani tugas yang di emban setiap kerja itu saja terima kasih atas segala kurangan salam sehat selalu”
- “Perlunya penataan tata sarana dan prasarana agar lebih menarik pengunjung. Seperti memperbaiki jalan yang rusak di kawasan ppn. Serta penataan kantin di WBK agar lebih menarik dan tidak terkesan penuh serta

pengenalan QRIS pada metode pembayaran dan Branding Produk di kawasan wisata”

- “Untuk petugas kebersihan sudah sangat baik tapi untuk pengunjung ada yg bilang merasa tidak nyaman dan sangat terganggu dengan adanya pedagang2 yg keliling”

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

- Fasilitas pembayaran yang diinginkan pengguna jasa lebih kekinian;
- Informasi pelayanan publik yang diterima ke pengguna jasa belum seutuhnya.

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui 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 kualitas dan ketersediaan sarana prasarana | Pengajuan pembayaran berbasis QR Code dan ATM BCA pada vendor terkait |       | √    |      |      | Sub Pokja Kesyahbandaran & Sub Pokja TKPU |

#### 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 I 2023 dan penurunan pada tahun Triwulan II 2023 pada PPN Kejawanan Kota Cirebon.

## **BAB V KESIMPULAN**

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

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di PPN Kejawanan Kota Cirebon, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **85,33** untuk nilai non Kepmen 54/2022 sedangkan untuk yang sesuai Kepmen 54/2022 dengan nilai **85,35**, nilai SKM PPN Kejawanan tersebut menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan public pada triwulan II 2023;
- b. Grafik unsur terendah adalah kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana dan menjadi prioritas perbaikan mendapatkan nilai **3,34**;
- c. Sedangkan grafik unsur tertinggi adalah Kesesuaian persyaratan mendapatkan nilai tertinggi yaitu **3,50**.

Cirebon, 13 Juli 2023  
Kepala PPN Kejawanan



# 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                         | 3                         | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 2                         | 4                         | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    |              |
| 3                         | 3                         | 3    | 1    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    |              |
| 4                         | 4                         | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 5                         | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |              |
| 6                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 7                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 24                        | 25   | 20   | 23   | 22   | 23   | 23   | 23   | 23   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,43                      | 3,57 | 2,86 | 3,29 | 3,14 | 3,29 | 3,29 | 3,29 | 3,29 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,38                      | 0,40 | 0,32 | 0,36 | 0,35 | 0,36 | 0,36 | 0,36 | 0,36 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>3,27</b>  |
|                           |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>81,75</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 7 |
| <b>Perempuan</b> | 0 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 3 |
| <b>D3</b>  | 1 |
| <b>S1</b>  | 3 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,43            |
| U2 | Prosedur                                | 3,57            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 2,86            |
| U4 | Biaya / Tarif                           | 3,29            |
| U5 | Produk Pelayanan                        | 3,14            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,29            |
| U7 | Perilaku Pelaksanaan                    | 3,29            |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,29            |
| U9 | Sarana dan prasarana                    | 3,29            |

## 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                         | 4                         | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |              |
| 2                         | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    |              |
| 3                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 4                         | 3                         | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 5                         | 4                         | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    |              |
| 6                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 22                        | 22   | 20   | 20   | 21   | 20   | 21   | 20   | 21   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,67                      | 3,67 | 3,33 | 3,33 | 3,50 | 3,33 | 3,50 | 3,33 | 3,50 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,41                      | 0,41 | 0,37 | 0,37 | 0,39 | 0,37 | 0,39 | 0,37 | 0,39 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>86,57</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 4 |
| <b>Perempuan</b> | 2 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 1 |
| <b>SMA</b> | 5 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 0 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,67            |
| U2 | Prosedur                                | 3,67            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,33            |
| U4 | Biaya / Tarif                           | 3,33            |
| U5 | Produk Pelayanan                        | 3,50            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,33            |
| U7 | Perilaku Pelaksanaan                    | 3,50            |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,33            |
| U9 | Sarana dan prasarana                    | 3,50            |

## Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Pengadaan Air  
 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                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 3                         | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    |              |
| 4                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    |              |
| 5                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 6                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 17                        | 17   | 16   | 17   | 17   | 16   | 18   | 17   | 17   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,40                      | 3,40 | 3,20 | 3,40 | 3,40 | 3,20 | 3,60 | 3,40 | 3,40 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,38                      | 0,38 | 0,36 | 0,38 | 0,38 | 0,36 | 0,40 | 0,38 | 0,38 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>84,44</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 4 |
| <b>Perempuan</b> | 1 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 1 |
| <b>SMA</b> | 4 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 0 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

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

## 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                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |               |
| 2                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 3                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 4                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 5                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 6                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |               |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 4,00                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |               |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,44                      | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 |               |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>4,00</b>   |
|                           |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>100,00</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 1 |
| <b>Perempuan</b> | 0 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 1 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 0 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 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 Inspeksi Pengendalian Mutu  
 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                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 3                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |              |
| 4                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 5                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |              |
| 6                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 18                        | 18   | 18   | 18   | 18   | 16   | 18   | 18   | 18   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,60                      | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,20 | 3,60 | 3,60 | 3,60 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,40                      | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,36 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | <b>3,56</b>  |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>88,89</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 5 |
| <b>Perempuan</b> | 0 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 3 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 1 |
| <b>S2</b>  | 1 |
| <b>S3</b>  | 0 |

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

## 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                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 3                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 4                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 5                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |              |
| 6                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 18                        | 18   | 18   | 18   | 18   | 17   | 18   | 18   | 18   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,60                      | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 3,40 | 3,60 | 3,60 | 3,60 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,40                      | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,38 | 0,40 | 0,40 | 0,40 | <b>3,58</b>  |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>89,44</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 5 |
| <b>Perempuan</b> | 0 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 3 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 1 |
| <b>S2</b>  | 1 |
| <b>S3</b>  | 0 |

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

## 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                         | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 2                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    |              |
| 3                         | 4                         | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 4                         | 4                         | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 5                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 6                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 7                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 8                         | 4                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 9                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 34                        | 30   | 30   | 33   | 31   | 29   | 29   | 30   | 29   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,78                      | 3,33 | 3,33 | 3,67 | 3,44 | 3,22 | 3,22 | 3,33 | 3,22 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,42                      | 0,37 | 0,37 | 0,41 | 0,38 | 0,36 | 0,36 | 0,37 | 0,36 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>84,88</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 9 |
| <b>Perempuan</b> | 0 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 6 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 3 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,78            |
| U2 | Prosedur                                | 3,33            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,33            |
| U4 | Biaya / Tarif                           | 3,67            |
| U5 | Produk Pelayanan                        | 3,44            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,22            |
| U7 | Perilaku Pelaksanaan                    | 3,22            |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,33            |
| U9 | Sarana dan prasarana                    | 3,22            |

## 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    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 2                         | 3                         | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |              |
| 3                         | 4                         | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 4                         | 4                         | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    |              |
| 5                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    |              |
| 6                         | 3                         | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    |              |
| 7                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 8                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 9                         | 4                         | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |              |
| 10                        | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 11                        | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 12                        | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 43                        | 41   | 42   | 42   | 43   | 39   | 42   | 41   | 40   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,58                      | 3,42 | 3,50 | 3,50 | 3,58 | 3,25 | 3,50 | 3,42 | 3,33 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,40                      | 0,38 | 0,39 | 0,39 | 0,40 | 0,36 | 0,39 | 0,38 | 0,37 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>86,34</b> |

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

|                  |    |
|------------------|----|
| <b>Laki-Laki</b> | 12 |
| <b>Perempuan</b> | 0  |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 2 |
| <b>SMA</b> | 7 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 3 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,58            |
| U2 | Prosedur                                | 3,42            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,50            |
| U4 | Biaya / Tarif                           | 3,50            |
| U5 | Produk Pelayanan                        | 3,58            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,25            |
| U7 | Perilaku Pelaksanaan                    | 3,50            |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,42            |
| U9 | Sarana dan prasarana                    | 3,33            |

## Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Nama Pelayanan : Pelayanan Floating Repair  
 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    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    |              |
| 2                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 3                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 4                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 5                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 4                         | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 4,00                      | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,44                      | 0,44 | 0,33 | 0,44 | 0,33 | 0,44 | 0,33 | 0,44 | 0,33 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>88,89</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 1 |
| <b>Perempuan</b> | 0 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 1 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 0 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

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

## 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                         | 4                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    |              |
| 2                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    |              |
| 3                         | 4                         | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |              |
| 4                         | 3                         | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    |              |
| 5                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 6                         | 4                         | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    |              |
| 7                         | 4                         | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 26                        | 25   | 23   | 23   | 23   | 23   | 26   | 23   | 23   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,71                      | 3,57 | 3,29 | 3,29 | 3,29 | 3,29 | 3,71 | 3,29 | 3,29 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,41                      | 0,40 | 0,36 | 0,36 | 0,36 | 0,36 | 0,41 | 0,36 | 0,36 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>3,41</b>  |
|                           |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>85,32</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 6 |
| <b>Perempuan</b> | 1 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 4 |
| <b>D3</b>  | 1 |
| <b>S1</b>  | 2 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,71            |
| U2 | Prosedur                                | 3,57            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,29            |
| U4 | Biaya / Tarif                           | 3,29            |
| U5 | Produk Pelayanan                        | 3,29            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,29            |
| U7 | Perilaku Pelaksanaan                    | 3,71            |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,29            |
| U9 | Sarana dan prasarana                    | 3,29            |

## 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    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    |              |
| 2                         | 4                         | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    |              |
| 3                         | 3                         | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    |              |
| 4                         | 4                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 5                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 14                        | 14   | 14   | 14   | 12   | 14   | 15   | 12   | 14   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,50                      | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 3,00 | 3,50 | 3,75 | 3,00 | 3,50 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,39                      | 0,39 | 0,39 | 0,39 | 0,33 | 0,39 | 0,42 | 0,33 | 0,39 | <b>3,42</b>  |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>85,42</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 4 |
| <b>Perempuan</b> | 0 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 1 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 2 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 1 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 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                        | 3,00            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,50            |
| U7 | Perilaku Pelaksanaan                    | 3,75            |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,00            |
| U9 | Sarana dan prasarana                    | 3,50            |

## 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                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |               |
| 2                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 3                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 4                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 5                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 6                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |               |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 4,00                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |               |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,44                      | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 |               |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>4,00</b>   |
|                           |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>100,00</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 1 |
| <b>Perempuan</b> | 0 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 0 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 1 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 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 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                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 2                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 3                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 4                         | 3                         | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    |              |
| 5                         | 3                         | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 6                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 15                        | 15   | 15   | 17   | 16   | 16   | 15   | 15   | 15   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,00                      | 3,00 | 3,00 | 3,40 | 3,20 | 3,20 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,33                      | 0,33 | 0,33 | 0,38 | 0,36 | 0,36 | 0,33 | 0,33 | 0,33 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>77,22</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 3 |
| <b>Perempuan</b> | 2 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 1 |
| <b>SMA</b> | 2 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 2 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,00            |
| U2 | Prosedur                                | 3,00            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,00            |
| U4 | Biaya / Tarif                           | 3,40            |
| U5 | Produk Pelayanan                        | 3,20            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,20            |
| 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 : 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                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    |              |
| 2                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |              |
| 3                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 4                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 5                         | 2                         | 1    | 2    | 1    | 3    | 3    | 4    | 2    | 2    |              |
| 6                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |              |
| 7                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 8                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 9                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 30                        | 29   | 30   | 29   | 31   | 31   | 32   | 30   | 29   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,33                      | 3,22 | 3,33 | 3,22 | 3,44 | 3,44 | 3,56 | 3,33 | 3,22 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,37                      | 0,36 | 0,37 | 0,36 | 0,38 | 0,38 | 0,39 | 0,37 | 0,36 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>83,64</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 5 |
| <b>Perempuan</b> | 4 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 2 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 6 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 1 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,33            |
| U2 | Prosedur                                | 3,22            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,33            |
| U4 | Biaya / Tarif                           | 3,22            |
| U5 | Produk Pelayanan                        | 3,44            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,44            |
| U7 | Perilaku Pelaksanaan                    | 3,56            |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,33            |
| U9 | Sarana dan prasarana                    | 3,22            |

## 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                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |               |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |               |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 4,00                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |               |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,44                      | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 |               |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>100,00</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 0 |
| <b>Perempuan</b> | 1 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 0 |
| <b>D3</b>  | 1 |
| <b>S1</b>  | 0 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 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    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    |              |
| 2                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 3                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 4                         | 4                         | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 5                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 6                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 20                        | 20   | 20   | 19   | 21   | 19   | 20   | 19   | 20   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,33                      | 3,33 | 3,33 | 3,17 | 3,50 | 3,17 | 3,33 | 3,17 | 3,33 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,37                      | 0,37 | 0,37 | 0,35 | 0,39 | 0,35 | 0,37 | 0,35 | 0,37 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>82,41</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 3 |
| <b>Perempuan</b> | 3 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 5 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 1 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

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

## 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                         | 3                         | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    |              |
| 2                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 3                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 4                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 5                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 6                         | 6    | 6    | 7    | 6    | 6    | 6    | 7    | 6    |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,00                      | 3,00 | 3,00 | 3,50 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,50 | 3,00 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,33                      | 0,33 | 0,33 | 0,39 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,39 | 0,33 | <b>3,11</b>  |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>77,78</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 0 |
| <b>Perempuan</b> | 2 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 0 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 2 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,00            |
| U2 | Prosedur                                | 3,00            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,00            |
| U4 | Biaya / Tarif                           | 3,50            |
| U5 | Produk Pelayanan                        | 3,00            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,00            |
| U7 | Perilaku Pelaksanaan                    | 3,00            |
| 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 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                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 2                         | 4                         | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |              |
| 3                         | 4                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    |              |
| 4                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 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    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 8                         | 3                         | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    |              |
| 9                         | 3                         | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 29                        | 30   | 27   | 27   | 28   | 30   | 27   | 27   | 28   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,22                      | 3,33 | 3,00 | 3,00 | 3,11 | 3,33 | 3,00 | 3,00 | 3,11 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,36                      | 0,37 | 0,33 | 0,33 | 0,35 | 0,37 | 0,33 | 0,33 | 0,35 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>78,09</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 6 |
| <b>Perempuan</b> | 3 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 1 |
| <b>SMA</b> | 6 |
| <b>D3</b>  | 1 |
| <b>S1</b>  | 1 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

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

## 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    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 2                         | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |              |
| 3                         | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    |              |
| 4                         | 4                         | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    |              |
| 5                         | 4                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 6                         | 3                         | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    |              |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 23                        | 21   | 21   | 22   | 21   | 21   | 23   | 20   | 21   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,83                      | 3,50 | 3,50 | 3,67 | 3,50 | 3,50 | 3,83 | 3,33 | 3,50 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,43                      | 0,39 | 0,39 | 0,41 | 0,39 | 0,39 | 0,43 | 0,37 | 0,39 | <b>3,57</b>  |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>89,35</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 6 |
| <b>Perempuan</b> | 0 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 1 |
| <b>SMA</b> | 4 |
| <b>D3</b>  | 0 |
| <b>S1</b>  | 1 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,83            |
| U2 | Prosedur                                | 3,50            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,50            |
| U4 | Biaya / Tarif                           | 3,67            |
| U5 | Produk Pelayanan                        | 3,50            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,50            |
| U7 | Perilaku Pelaksanaan                    | 3,83            |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,33            |
| U9 | Sarana dan prasarana                    | 3,50            |

## 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                         | 4                         | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    |              |
| 2                         | 3                         | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |              |
| 3                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 4                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 5                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 6                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 7                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 8                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 9                         |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 7                         | 7    | 8    | 7    | 8    | 6    | 7    | 6    | 7    |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,50                      | 3,50 | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 3,00 | 3,50 | 3,00 | 3,50 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,39                      | 0,39 | 0,44 | 0,39 | 0,44 | 0,33 | 0,39 | 0,33 | 0,39 | <b>3,50</b>  |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>87,50</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 2 |
| <b>Perempuan</b> | 0 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 0 |
| <b>D3</b>  | 1 |
| <b>S1</b>  | 1 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,50            |
| U2 | Prosedur                                | 3,50            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 4,00            |
| U4 | Biaya / Tarif                           | 3,50            |
| U5 | Produk Pelayanan                        | 4,00            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,00            |
| U7 | Perilaku Pelaksanaan                    | 3,50            |
| U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 3,00            |
| U9 | Sarana dan prasarana                    | 3,50            |

## 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    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 2                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 3                         | 3                         | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 4                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |              |
| 5                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |              |
| 6                         | 4                         | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 7                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 8                         | 4                         | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    |              |
| 9                         | 3                         | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    |              |
| 10                        | 3                         | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    |              |
| 11                        | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 12                        | 3                         | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 42                        | 43   | 44   | 41   | 41   | 44   | 44   | 42   | 42   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,50                      | 3,58 | 3,67 | 3,42 | 3,42 | 3,67 | 3,67 | 3,50 | 3,50 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,39                      | 0,40 | 0,41 | 0,38 | 0,38 | 0,41 | 0,41 | 0,39 | 0,39 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>88,66</b> |

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

|                  |    |
|------------------|----|
| <b>Laki-Laki</b> | 12 |
| <b>Perempuan</b> | 0  |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 1 |
| <b>SMP</b> | 1 |
| <b>SMA</b> | 7 |
| <b>D3</b>  | 1 |
| <b>S1</b>  | 2 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

| NO | UNSUR PELAYANAN                         | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,50            |
| U2 | Prosedur                                | 3,58            |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,67            |
| U4 | Biaya / Tarif                           | 3,42            |
| U5 | Produk Pelayanan                        | 3,42            |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan                  | 3,67            |
| U7 | Perilaku Pelaksanaan                    | 3,67            |
| 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 : 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                         | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |              |
| 2                         | 3                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    |              |
| 3                         | 3                         | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 4                         | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |              |
| 5                         | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 6                         | 3                         | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    |              |
| 7                         | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |              |
| 8                         | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |              |
| 9                         | 3                         | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    |              |
| 10                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 11                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 12                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 13                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 14                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| 15                        |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
| <b>Jumlah Nilai</b>       | 30                        | 34   | 30   | 33   | 32   | 30   | 32   | 30   | 30   |              |
| <b>NRR Per Unsur</b>      | 3,33                      | 3,78 | 3,33 | 3,67 | 3,56 | 3,33 | 3,56 | 3,33 | 3,33 |              |
| <b>NRR Tertimbang</b>     | 0,37                      | 0,42 | 0,37 | 0,41 | 0,39 | 0,37 | 0,39 | 0,37 | 0,37 |              |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>3,47</b>  |
|                           |                           |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>86,73</b> |

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

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Laki-Laki</b> | 7 |
| <b>Perempuan</b> | 2 |

|            |   |
|------------|---|
| <b>SD</b>  | 0 |
| <b>SMP</b> | 0 |
| <b>SMA</b> | 0 |
| <b>D3</b>  | 4 |
| <b>S1</b>  | 5 |
| <b>S2</b>  | 0 |
| <b>S3</b>  | 0 |

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

### 3. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM

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

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/94>. The page title is "Survey Kepuasan Masyarakat Unit : PPN Kejawanan".

**Data Layanan**

Pilih Layanan

- Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (Gedung, aula/siang kelas)
- Pelayanan Tambak dan/atau Labuh
- Pemukiman Liris/8
- 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 Regulasi 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

- Perikanan
- Korporasi
-

**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN I 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 Kejawatan periode Triwulan I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan I 2023**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b>  | <b>Mutu Layanan</b> |
|-----------|--|-------------|---------------------|
| 1         | Persyaratan                              | <b>3.58</b> | <b>SANGAT BAIK</b>  |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | <b>3.51</b> | <b>SANGAT BAIK</b>  |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | <b>3.49</b> | <b>BAIK</b>         |
| 4         | Biaya/Tarif                              | <b>3.51</b> | <b>SANGAT BAIK</b>  |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | <b>3.55</b> | <b>SANGAT BAIK</b>  |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | <b>3.54</b> | <b>SANGAT BAIK</b>  |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | <b>3.45</b> | <b>BAIK</b>         |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <b>3.37</b> | <b>BAIK</b>         |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | <b>3.50</b> | <b>SANGAT BAIK</b>  |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

| No | Prioritas Unsur      | Program Kegiatan                                      | Waktu |      |      |      | Penanggung Jawab                          |
|----|----------------------|---|-------|------|------|------|---|
|    |                      |   | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |   |
| 1  | Sarana dan prasarana | Pengajuan sarana prasarana metode pembayaran digital. |       |      | √    |      | 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. | Direncanakan akan penambahan sarana dan prasarana pada gedung pelayanan | Sudah  | Selama kurang lebih 1 bulan yang dimulai pada 2 Mei 2023, Gedung pelayanan mulai penataan kembali. Diantaranya seperti akses Free WIFI yang di letakan pada dinding sehingga pengguna jasa mengetahui, bahan bacaan dan pemeliharaan pendingin ruangan tersebut di prioritaskan. |  <p style="text-align: center;">Foto Sebelum</p>    <p style="text-align: center;">Foto Sesudah</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%);
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 Juli 2023  
Kepala PPN Kejawanan

