

**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN IV 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 .....	23
4.2. Rencana tindak lanjut .....	24
4.3. Ten nilai SKM .....	25
<b>BAB V</b>	
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>27</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>28</b>
1. Kusioner .....	29
2. Hasil oleh data SKM .....	33
3. Dokumen Terkait pelaksanaan SKM .....	54
4. Laporan hasil tindak lanjut sebelumnya .....	55

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Permen KP Nomor 15 Tahun 2021, Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33/PERMEN-KP/2017 tentang Jenis Pelayanan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh PPN Kejawanan Kota Cirebon.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA**

### **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **2.1. Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat**

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

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner URL Link yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM PPN Kejawanan Cirebon yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online jadi tidak terbatas pada jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan pada server KKP. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober – November 2023	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023 – Januari 2024	10

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan **126** 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 **126** 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 **126** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	111	88%
		PEREMPUAN	15	12%
2	PENDIDIKAN	SD	6	5%
		SLTP	36	28%
		SLTA	44	35%
		DIII	4	3%
		SI / D4	36	29%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	SWASTA	44	35%
		WIRUSAHA	13	10%
		PELAJAR/MHS	5	4%
		ASN	1	1%
		TNI / POLRI	1	1%
		Pelaku Usaha KKP	62	49%
4	JENIS LAYANAN			
	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan		4	3.2%
	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh		2	1.6%
	Pelayanan Pengadaan Air		5	4.0%
	Pelayanan Penggunaan Transportasi		3	2.4%
	Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu		11	8.7%
	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik		12	9.5%
	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)		12	9.5%
	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan		12	9.5%

	Pelayanan Floating Repair	2	1.6%
	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	2	1.6%
	Pemakaian Listrik	2	1.6%
	Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan	2	1.6%
	Pelayanan Pas Masuk	3	2.4%
	Pelayanan Jasa Kebersihan	4	2.2%
	Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)	3	2.4%
	Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan	11	8.7%
	<i>Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (asrama, aula/ruang kelas) (Non Kepmen)</i>	0	0 %
	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	3	2.4%
	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	6	4.8%
	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat	10	7.9%
	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	17	13.5%
	<i>Pelayanan Lainnya (Non Kepmen)</i>	0	0 %

### Jenis layanan PPN Kejawanan dan Aplikasi

NO	PPN KEJAWANAN	APLIKASI
1	Penerbitan Surat Rekomendaal Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
2	Penerbitan Perjanjian Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
3	Tambat dan/atau Labuh	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
4	Pengadaan Air	Pelayanan Pengadaan Air
5	Penggunaan transportasi kendaraan/ pengangkutan	Pelayanan Penggunaan Transportasi
6	Inspeksi Pengendalian Mutu	Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu
7	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik
8	Penerbitan Persetujuan Berlayar	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)
9	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
10	Floating Repair	Pelayanan Floating Repair
11	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
12	Pemakaian Listrik	Pemakaian Listrik
13	Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan	Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan
14	Pas Masuk Harian	Pelayanan Pas Masuk
15	Kebersihan Kawasan di Pelabuhan Perikanan	Pelayanan Jasa Kebersihan
16	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)	Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
17	Pas Harian Wisata Bahari	Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan
18	Penggunaan Halaman Wisata Bahari Perikanan	Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan
19	Penggunaan Ruang Pertemuan	<i>Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (asrama, aula/ruang kelas) (Non Kepmen)</i>
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	<i>Pelayanan Lainnya (Non Kepmen)</i>

### 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 IV Tahun 2023** dilakukan pada **22 (dua puluh dua) yang sesuai Kepmen 54/2022 dan 2 (Dua) yang non Kepmen 54/2022** 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

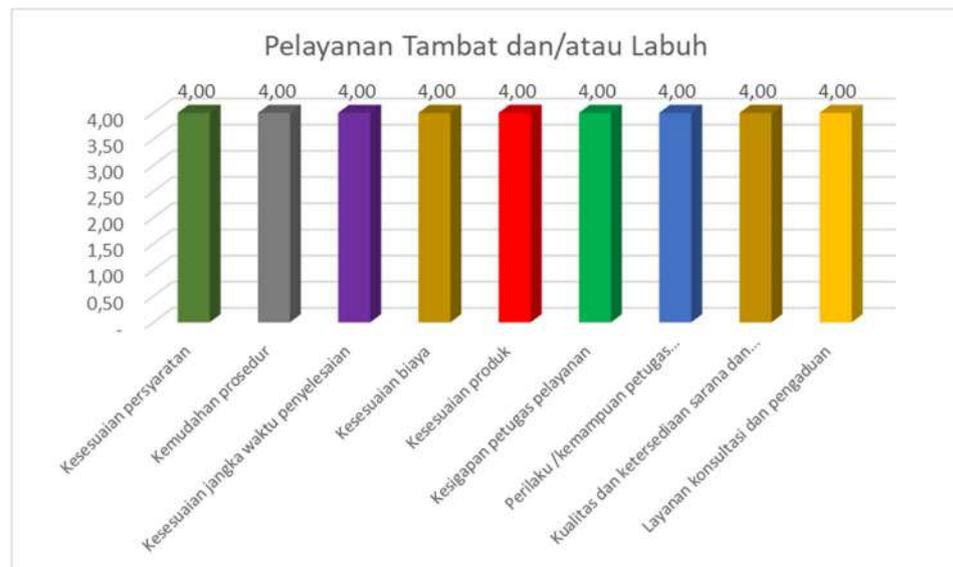
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	<b>100,00</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b>								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan penggunaan Tanah dan atau bangunan di 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.

### 3.2.2. Pelayanan Tambat dan/atau Labuh

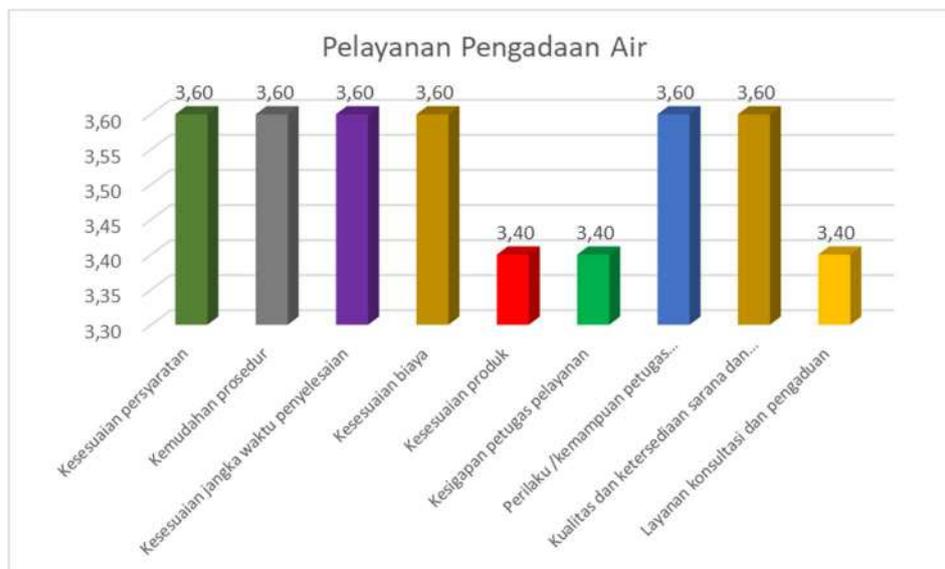
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	<b>100,00</b>	<b>A Atau SANGAT BAIK</b>							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Tambat dan / atau labuh 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.

### 3.2.3. Pelayanan Pengadaan Air

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,60	3,60	3,60	3,60	3,40	3,40	3,60	3,60	3,40
Kategori	A	A	A	A	B	B	A	A	B
SKM Unit Layanan	<b>88,33</b>	<b>A Atau SANGAT BAIK</b>							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Pengadaan Air sebesar **88,33** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada 3 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian produk, kesigapan petugas dan Layanan konsultasi dan pengaduan.

### 3.2.4. Penerbitan Penggunaan Transportasi

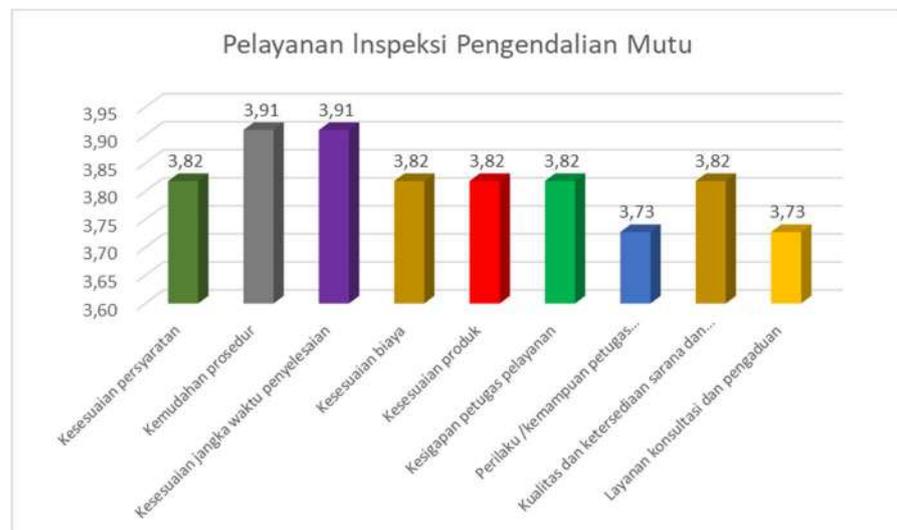
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,33	3,33	3,00	3,00	3,00	3,33	3,67	3,33	3,33
Kategori	B	B	C	C	C	B	A	B	B
SKM Unit Layanan	<b>81,48</b>								
	<b>B Atau BAIK</b>								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan penggunaan transportasi sebesar **81,48** 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 dan kesesuaian produk.

### 3.2.5. Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu

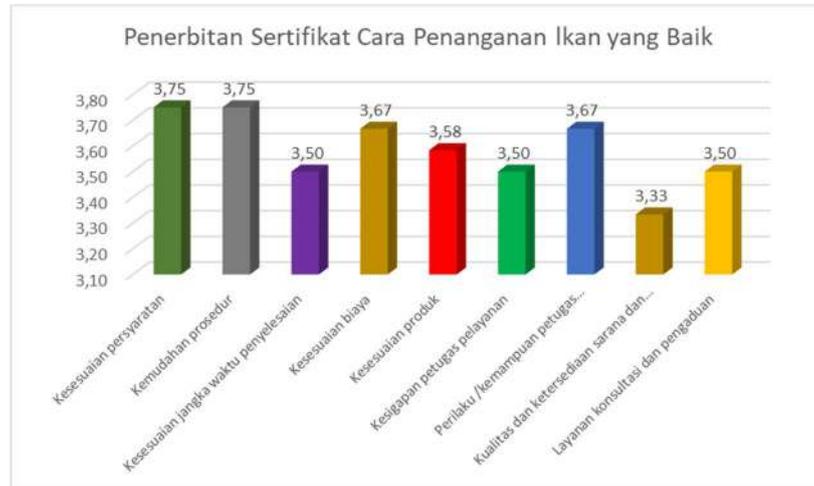
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,82	3,91	3,91	3,82	3,82	3,82	3,73	3,82	3,73
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	<b>95,45</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b>								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu sebesar **95,45** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa 2 unsur pelayanan tersebut mendapatkan nilai paling rendah adalah kemampuan petugas dan layanan konsultasi dan pengaduan.

### 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	3,75	3,75	3,50	3,67	3,58	3,50	3,67	3,33	3,50
Kategori	A	A	B	A	A	B	A	B	B
SKM Unit Layanan	<b>89,58</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b>								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik sebesar **89,00** dengan kategori kinerja unit pelayanan **KURANG BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa semua unsur pelayanan mendapatkan nilai rendah.

### 3.2.7. Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

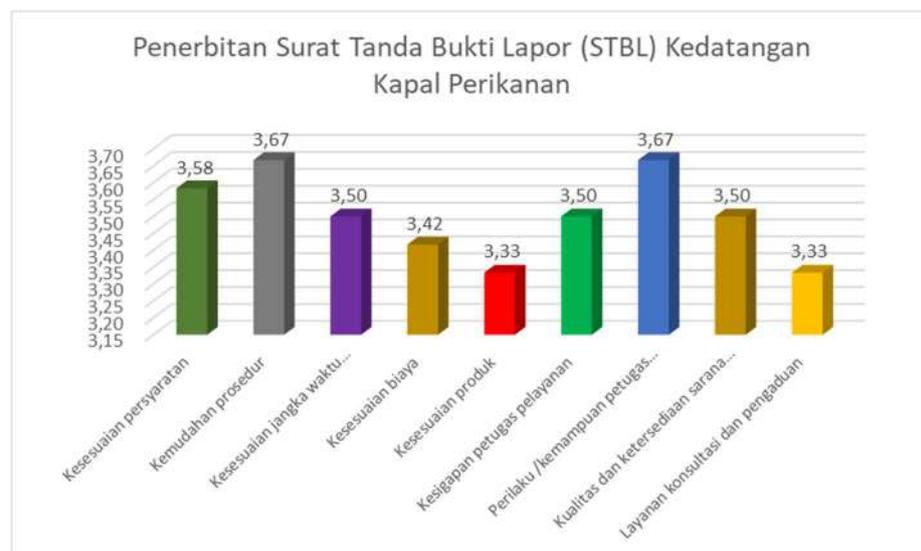
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,58	3,92	3,75	3,58	3,83	3,83	3,75	3,75	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	<b>93,98</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b>								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) sebesar **93,98** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian persyaratan dan kesesuaian biaya.

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

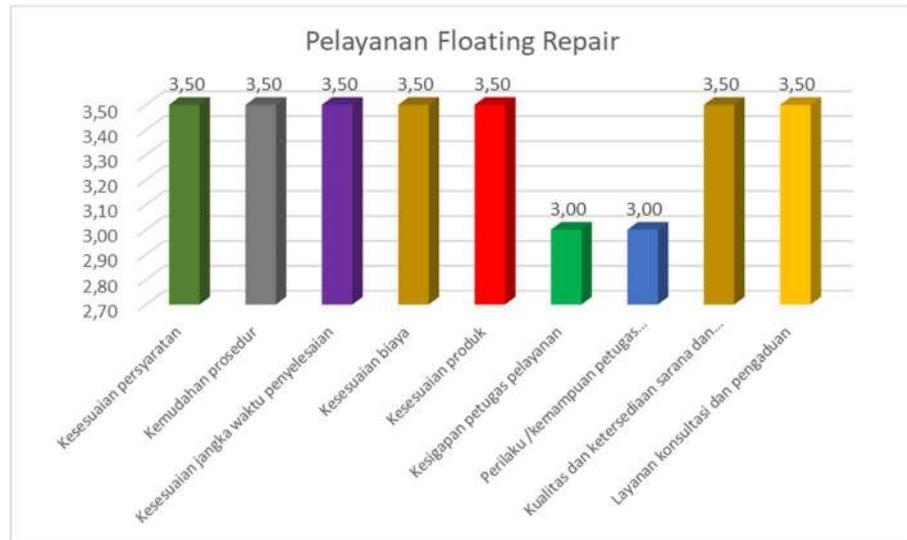
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,58	3,67	3,50	3,42	3,33	3,50	3,67	3,50	3,33
Kategori	A	A	B	B	B	B	A	B	B
SKM Unit Layanan	<b>87,50</b>		<b>B Atau BAIK</b>						



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal sebesar **87,50** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian produk layanan serta Layanan konsultasi dan pengaduan.

### 3.2.9. Pelayanan Floating Repair

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,00	3,00	3,50	3,50
Kategori	B	B	B	B	B	C	C	B	B
SKM Unit Layanan	<b>84,72</b>		<b>B Atau BAIK</b>						



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Floating Repair **84,72** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada unsur pelayanan mendapatkan nilai rendah yaitu Kesigapan dan kemampuan petugas layanan.

### 3.2.10. Pelayanan Penerbitan SHTI

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,00	3,50	3,50
Kategori	B	B	B	B	B	B	C	B	B
SKM Unit Layanan	<b>86,11</b>								
	<b>B Atau BAIK</b>								

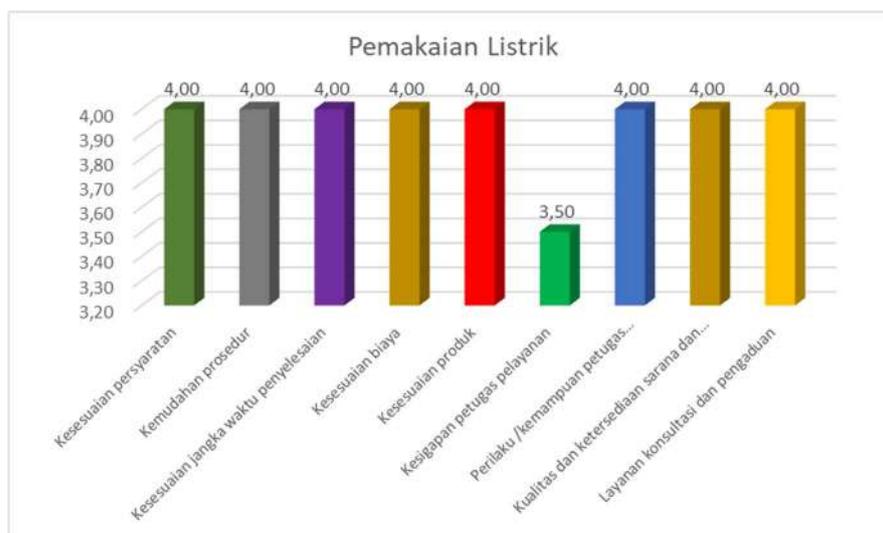


Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan SHTI sebesar **86,11** dengan kategori kinerja unit

pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada unsur pelayanan yang paling rendah adalah perilaku dan kemampuan petugas pelayanan.

### 3.2.11. Pelayanan Pemakaian Listrik

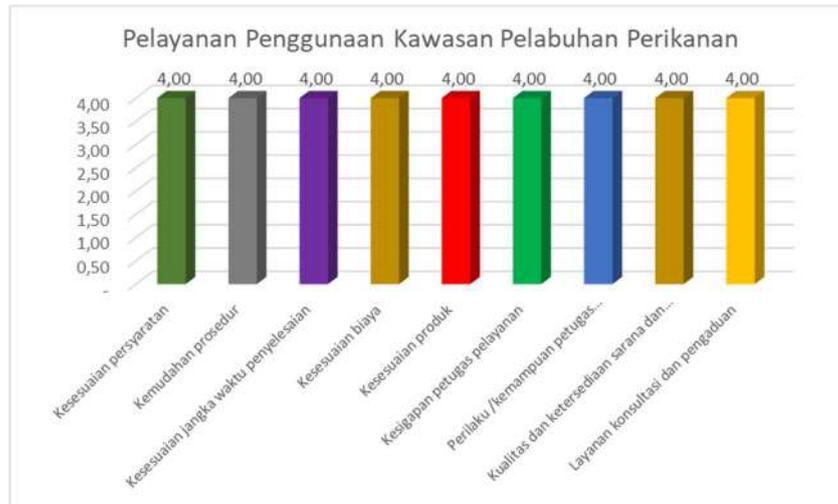
	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
SKM Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	
Kategori	A	A	A	A	A	B	A	A	A	
SKM Unit Layanan	<b>98,61</b>	<b>A Atau SANGAT BAIK</b>								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan **98,61**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada unsur pelayanan yang dinilai rendah yaitu kesigapan petugas layanan.

### 3.2.12. Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan

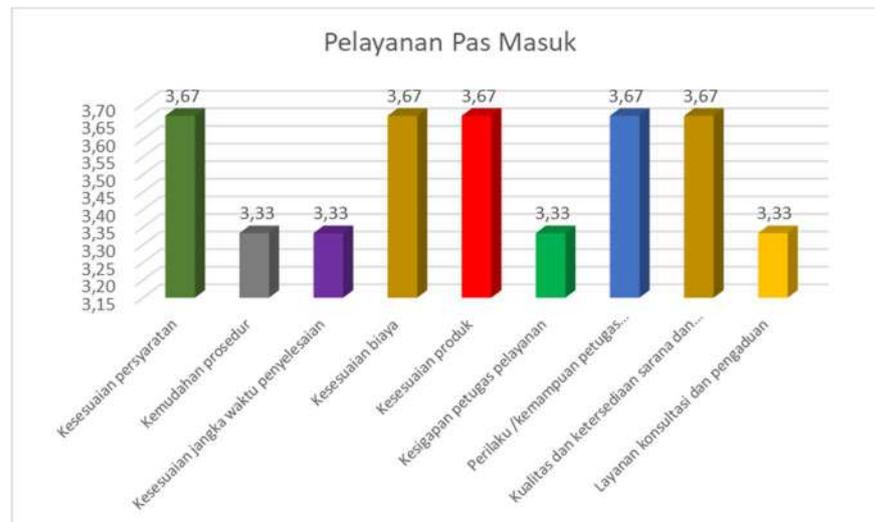
	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
SKM Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
SKM Unit Layanan	<b>100,00</b>	<b>A Atau SANGAT BAIK</b>								



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	3,67	3,33	3,33	3,67	3,67	3,33	3,67	3,67	3,33
Kategori	A	B	B	A	A	B	A	A	B
SKM Unit Layanan	<b>87,96</b>								
	<b>B Atau BAIK</b>								

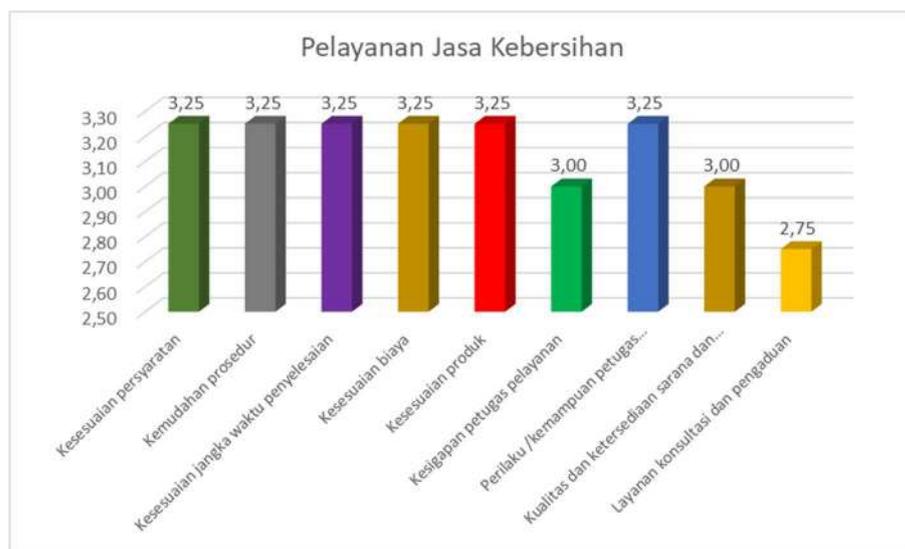


Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Pas Masuk sebesar **87,96** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada 4 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai

paling rendah yaitu Kemudahan prosedur, Kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesigapan petugas pelayanan, layanan konsultasi dan pengaduan.

### 3.2.14. Pelayanan Jas Kebersihan

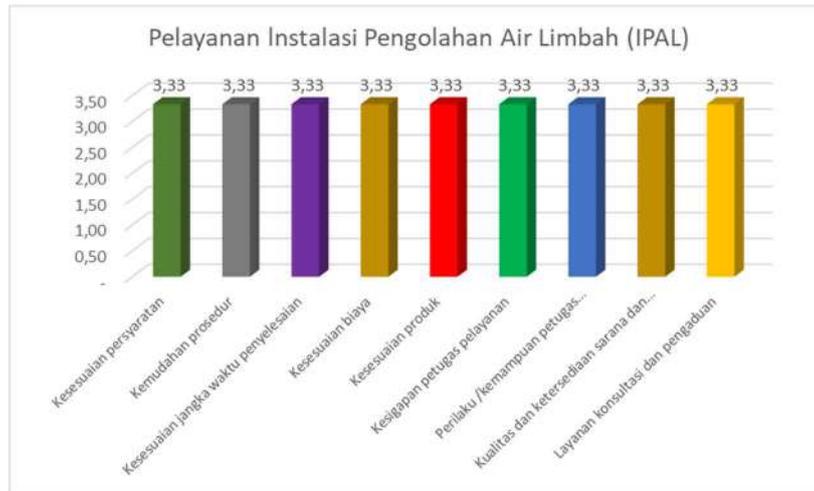
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,00	3,25	3,00	2,75
Kategori	B	B	B	B	B	C	B	C	C
SKM Unit Layanan	<b>78,47</b> <b>B Atau BAIK</b>								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Jasa Kebersihan dengan nilai **78,47**. dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Jika dilihat dari grafik diatas terdapat nilai unsur terendah yang merupakan unsur 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	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
SKM Unit Layanan	<b>83,33</b> <b>B Atau BAIK</b>								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) sebesar **83,33** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan tidak ada yang mendapatkan nilai unsur paling rendah.

### 3.2.16. Pelayanan Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,27	3,55	3,36	3,73	3,27	3,27	3,45	3,36	3,18
Kategori	B	A	B	A	B	B	B	B	B
SKM Unit Layanan	<b>84,60</b>		<b>B Atau BAIK</b>						



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan sebesar **84,60** dengan kategori

kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah layanan konsultasi dan pengaduan.

### 3.2.17. Penerbitan Penyimpanan Unit Pendingin

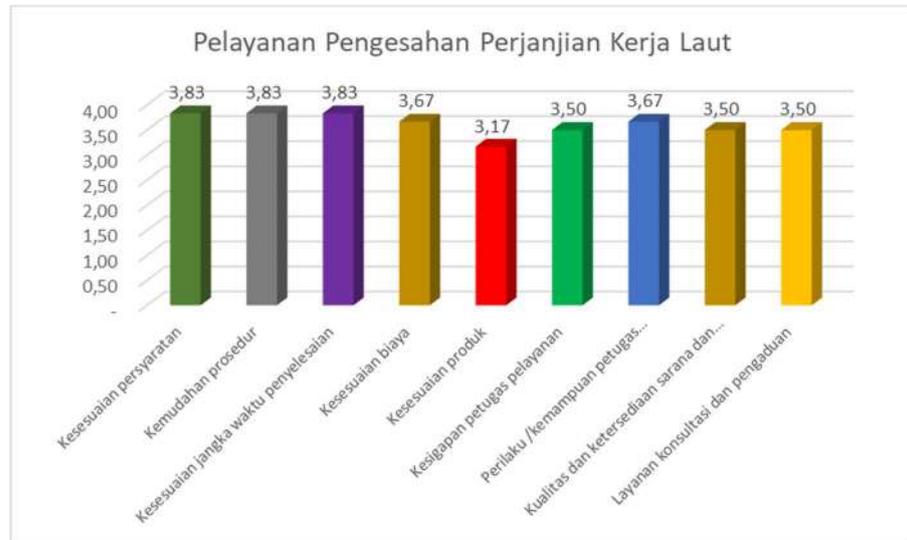
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,67	3,67	3,67	3,33	3,33	3,67	4,00	3,33	3,00
Kategori	A	A	A	B	B	A	A	B	C
SKM Unit Layanan	<b>87,96</b> <b>B Atau BAIK</b>								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penyimpanan pada unit pendingin sebesar **87,96** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Layanan konsultasi dan pengaduan.

### 3.2.18. Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut

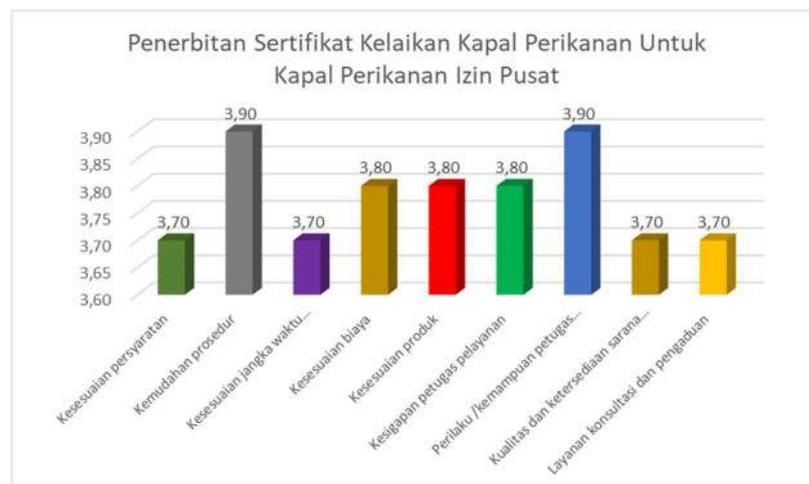
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,83	3,83	3,83	3,67	3,17	3,50	3,67	3,50	3,50
Kategori	A	A	A	A	B	B	A	B	B
SKM Unit Layanan	<b>90,28</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b>								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut sebesar **90,28** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian kesesuaian produk layanan.

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

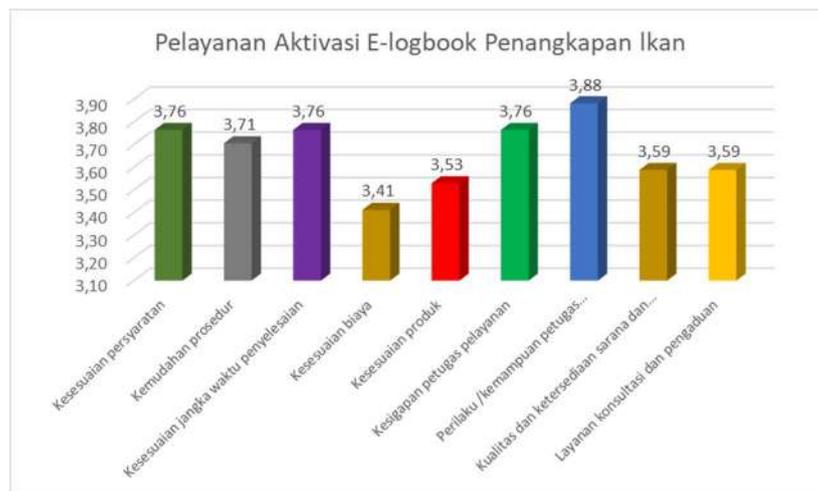
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,70	3,90	3,70	3,80	3,80	3,80	3,90	3,70	3,70
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	<b>94,44</b>		<b>A Atau SANGAT BAIK</b>						



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perijinan Pusat sebesar **94,44** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian jangka persyaratan dan waktu penyelesaian, ketersediaan spras serta Layanan konsultasi dan pengaduan.

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,76	3,71	3,76	3,41	3,53	3,76	3,88	3,59	3,59
Kategori	A	A	A	B	B	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	<b>91,67</b> <b>A Atau SANGAT BAIK</b>								



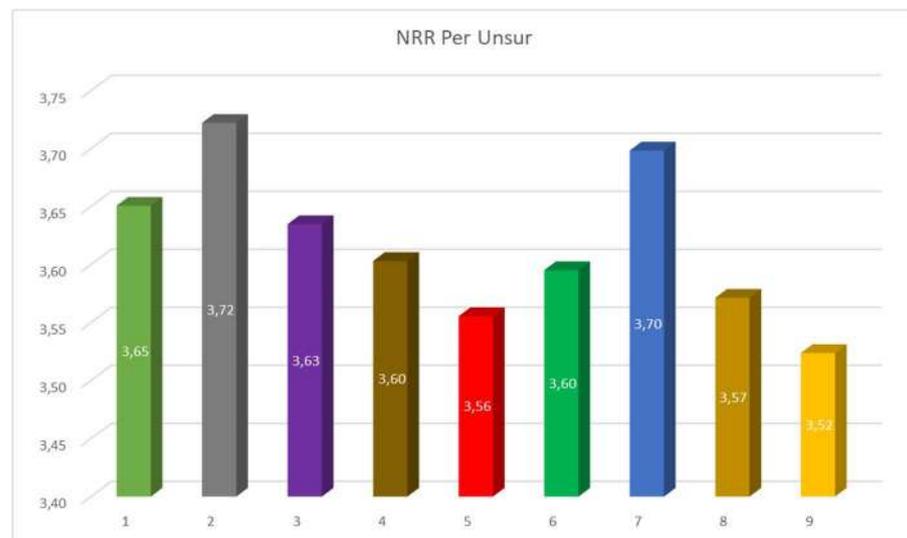
Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan sebesar **91,67** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian Biaya.

## BAB. IV HASIL ANALISIS SKM

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

Nilai seluruh pelayanan Publik berdasarkan Kepmen 54 Tahun 2022

No	Unsur Pelayanan NRR	NRR	KUP
1	Kesesuaian persyaratan	3,65	SANGAT BAIK
2	Kemudahan prosedur	3,72	SANGAT BAIK
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,63	SANGAT BAIK
4	Kesesuaian biaya	3,60	SANGAT BAIK
5	Kesesuaian produk	3,56	SANGAT BAIK
6	Kesigapan petugas pelayanan	3,60	SANGAT BAIK
7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,70	SANGAT BAIK
8	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,57	SANGAT BAIK
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,52	BAIK
	<b>NILAI INDEX</b>	<b>3,62</b>	<b>SANGAT BAIK</b>
	<b>NILAI INDEX SETELAH DIKONVERSI</b>	<b>90,43</b>	<b>SANGAT BAIK</b>



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Seluruh Pelayanan Publik yang ada di PPN Kejawanan berdasarkan Kepmen 54 Tahun 2022 **sebesar 90,43** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dan dari tabel tersebut juga diketahui bahwa **unsur pelayanan** yang mendapatkan nilai paling rendah adalah layanan konsultasi dan pengaduan dengan nilai **3,52**.

Berdasarkan hasil pengolahan data secara umum, hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui Form URL Qusioner yang telah disediakan, diperoleh beberapa yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Kamar mandi kurang, air tempat pembilasan sering mati, mohon ditambahkan kamar mandi khusus pemilik warung supaya tidak lama antri”
- “Kritik Kurangnya fasilitas toilet Saran Ditambahkan lagi bilik toilet karena banyaknya pengunjung yg antri”
- “Disediaknya penerangan lampu di sepanjang jalan kawasan pelabuhan kejawanan di waktu malam har serta perbaikan jalan.
- “Perbanyak titik kran air”
- “Saran nya klo membuang sampah ,,hrs secepatnya d buang biar sampah gk menumpuk”

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

- Internalisasi secara rutin terhadap petugas layanan yang bertugas
- Penataan Sarana Prasarana di PPN Kejawanan;
- Informasi pelayanan yang diterima ke pengguna jasa belum seutuhnya, sehingga perlu sosialisasi secara rutin.

#### 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.

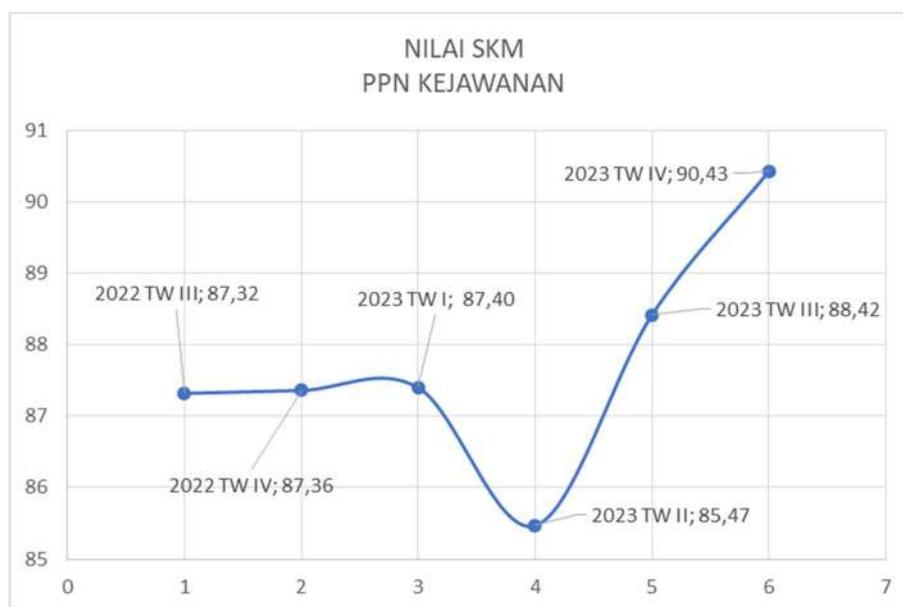
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat internal bersama petugas pelayanan dalam penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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 layanan dan	Internalisasi petugas pelayanan dan sosialisasi secara rutin				√	Sub Pokja PPN Kejawanan

	Layanan konsultasi dan pengaduan	perihal update terbaru dari PPN Kejawan kepada pengguna jasa					
--	----------------------------------	--	--	--	--	--	--

#### 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 Kejawan 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 IV 2023 dan terjadi penurunan

pada tahun Triwulan II 2023 dikarenakan pemahaman pengguna jasa melakukan survey SKM dilakukan secara offline pada PPN Kejawanan Kota Cirebon. Sedangkan mulai di Triwulan III dan IV secara konsisten grafik menunjukkan peningkatan dikarenakan pemahaman pengisian secara online.

## BAB V KESIMPULAN

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

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di PPN Kejawanan Kota Cirebon sesuai Kepmen 54/2022, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **90,43** , Nilai SKM PPN Kejawanan tersebut menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada triwulan IV 2023;
- b. Grafik unsur terendah adalah layanan konsultasi dan pengaduan dengan nilai nilai **3,52**.

Cirebon, 12 Januari 2024

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
<b>NRR Per Unsur</b>	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
<b>NNR Tertimbang</b>	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	<b>4,00</b>
<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>	4
<b>Perempuan</b>	0

<b>SD</b>	0
<b>SMP</b>	0
<b>SMA</b>	1
<b>D3</b>	0
<b>S1</b>	3
<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 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	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
<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>	2
<b>Perempuan</b>	0

<b>SD</b>	0
<b>SMP</b>	0
<b>SMA</b>	1
<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 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	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	18	18	18	18	17	17	18	18	17	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,60	3,60	3,60	3,60	3,40	3,40	3,60	3,60	3,40	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,40	0,40	0,40	0,40	0,38	0,38	0,40	0,40	0,38	<b>3,53</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>88,33</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>	0
<b>SMA</b>	1
<b>D3</b>	0
<b>S1</b>	4
<b>S2</b>	0
<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	3,40
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,40
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,60
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,60
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	3	3	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	10	10	9	9	9	10	11	10	10	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,33	3,33	3,00	3,00	3,00	3,33	3,67	3,33	3,33	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,37	0,37	0,33	0,33	0,33	0,37	0,41	0,37	0,37	<b>3,26</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>81,48</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>	0

<b>SD</b>	0
<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	3,33
U2	Prosedur	3,33
U3	Waktu Pelayanan	3,00
U4	Biaya / Tarif	3,00
U5	Produk Pelayanan	3,00
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,33
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,67
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,33
U9	Sarana dan prasarana	3,33

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

Nama Pelayanan : Pelayanan 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	42	43	43	42	42	42	41	42	41	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,82	3,91	3,91	3,82	3,82	3,82	3,73	3,82	3,73	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,42	0,43	0,43	0,42	0,42	0,42	0,41	0,42	0,41	<b>3,82</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>95,45</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>	11
<b>Perempuan</b>	0

<b>SD</b>	1
<b>SMP</b>	4
<b>SMA</b>	3
<b>D3</b>	0
<b>S1</b>	3
<b>S2</b>	0
<b>S3</b>	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,82
U2	Prosedur	3,91
U3	Waktu Pelayanan	3,91
U4	Biaya / Tarif	3,82
U5	Produk Pelayanan	3,82
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,82
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,73
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,82
U9	Sarana dan prasarana	3,73

## 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	4	4	2	4	3	1	3	2	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	45	45	42	44	43	42	44	40	42	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,75	3,75	3,50	3,67	3,58	3,50	3,67	3,33	3,50	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,42	0,42	0,39	0,41	0,40	0,39	0,41	0,37	0,39	<b>3,58</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>89,58</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>	10
<b>Perempuan</b>	2

<b>SD</b>	0
<b>SMP</b>	2
<b>SMA</b>	5
<b>D3</b>	0
<b>S1</b>	5
<b>S2</b>	0
<b>S3</b>	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,75
U2	Prosedur	3,75
U3	Waktu Pelayanan	3,50
U4	Biaya / Tarif	3,67
U5	Produk Pelayanan	3,58
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,50
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,67
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 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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	43	47	45	43	46	46	45	45	46	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,58	3,92	3,75	3,58	3,83	3,83	3,75	3,75	3,83	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,40	0,43	0,42	0,40	0,43	0,43	0,42	0,42	0,43	<b>3,76</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>93,98</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>	6
<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	3,58
U2	Prosedur	3,92
U3	Waktu Pelayanan	3,75
U4	Biaya / Tarif	3,58
U5	Produk Pelayanan	3,83
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,83
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,75
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,75
U9	Sarana dan prasarana	3,83

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

Nama Pelayanan : Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (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	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	43	44	42	41	40	42	44	42	40	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,58	3,67	3,50	3,42	3,33	3,50	3,67	3,50	3,33	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,40	0,41	0,39	0,38	0,37	0,39	0,41	0,39	0,37	<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>	12
<b>Perempuan</b>	0

<b>SD</b>	0
<b>SMP</b>	8
<b>SMA</b>	3
<b>D3</b>	0
<b>S1</b>	1
<b>S2</b>	0
<b>S3</b>	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,58
U2	Prosedur	3,67
U3	Waktu Pelayanan	3,50
U4	Biaya / Tarif	3,42
U5	Produk Pelayanan	3,33
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,50
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,67
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,50
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	4	4	4	3	3	4	4	
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>	7	7	7	7	7	6	6	7	7	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,00	3,00	3,50	3,50	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,33	0,33	0,39	0,39	<b>3,39</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>84,72</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>	1
<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	3,50
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu Pelayanan	3,50
U4	Biaya / Tarif	3,50
U5	Produk Pelayanan	3,50
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,00
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,00
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,50
U9	Sarana dan prasarana	3,50

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

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

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
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>	7	7	7	7	7	7	6	7	7	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,00	3,50	3,50	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,33	0,39	0,39	<b>3,44</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>86,11</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>	1
<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	3,50
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,50
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,00
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 : 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	8	8	8	8	8	7	8	8	8	
<b>NRR Per Unsur</b>	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,39	0,44	0,44	0,44	<b>3,94</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>98,61</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>	1
<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	3,50
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 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
<b>NRR Per Unsur</b>	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
<b>NNR Tertimbang</b>	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	<b>4,00</b>
<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>	1
<b>Perempuan</b>	1

<b>SD</b>	0
<b>SMP</b>	0
<b>SMA</b>	1
<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	4	3	4	4	3	
2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	11	10	10	11	11	10	11	11	10	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,67	3,33	3,33	3,67	3,67	3,33	3,67	3,67	3,33	
<b>NNR Tertimbang</b>	0,41	0,37	0,37	0,41	0,41	0,37	0,41	0,41	0,37	<b>3,52</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>87,96</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>	1

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

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

## 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	2	3	2	3	2	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	13	13	13	13	13	12	13	12	11	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,00	3,25	3,00	2,75	
<b>NNR Tertimbang</b>	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,33	0,36	0,33	0,31	<b>3,14</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>78,47</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>	1

<b>SD</b>	1
<b>SMP</b>	1
<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	3,25
U2	Prosedur	3,25
U3	Waktu Pelayanan	3,25
U4	Biaya / Tarif	3,25
U5	Produk Pelayanan	3,25
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,00
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,25
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,00
U9	Sarana dan prasarana	2,75

## 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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	<b>3,33</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>83,33</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>	1

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

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

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

Nama Pelayanan : 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	4	4	4	4	
2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
9	2	4	4	4	3	3	3	3	3	
10	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	36	39	37	41	36	36	38	37	35	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,27	3,55	3,36	3,73	3,27	3,27	3,45	3,36	3,18	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,36	0,39	0,37	0,41	0,36	0,36	0,38	0,37	0,35	<b>3,38</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>84,60</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>	7

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,27
U2	Prosedur	3,55
U3	Waktu Pelayanan	3,36
U4	Biaya / Tarif	3,73
U5	Produk Pelayanan	3,27
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,27
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,45
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,36
U9	Sarana dan prasarana	3,18

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

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

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	11	11	11	10	10	11	12	10	9	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,67	3,67	3,67	3,33	3,33	3,67	4,00	3,33	3,00	
<b>NRR Tertimbang</b>	0,41	0,41	0,41	0,37	0,37	0,41	0,44	0,37	0,33	<b>3,52</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>87,96</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>	0

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,67
U2	Prosedur	3,67
U3	Waktu Pelayanan	3,67
U4	Biaya / Tarif	3,33
U5	Produk Pelayanan	3,33
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,67
U7	Perilaku Pelaksanaan	4,00
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,33
U9	Sarana dan prasarana	3,00

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

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

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	23	23	23	22	19	21	22	21	21	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,83	3,83	3,83	3,67	3,17	3,50	3,67	3,50	3,50	
<b>NNR Tertimbang</b>	0,43	0,43	0,43	0,41	0,35	0,39	0,41	0,39	0,39	<b>3,61</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>90,28</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>	3
<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	3,83
U2	Prosedur	3,83
U3	Waktu Pelayanan	3,83
U4	Biaya / Tarif	3,67
U5	Produk Pelayanan	3,17
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,50
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 : 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	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	3	4	4	4	2	2	
11										
12										
13										
14										
15										
<b>Jumlah Nilai</b>	37	39	37	38	38	38	39	37	37	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,70	3,90	3,70	3,80	3,80	3,80	3,90	3,70	3,70	
<b>NNR Tertimbang</b>	0,41	0,43	0,41	0,42	0,42	0,42	0,43	0,41	0,41	<b>3,78</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>94,44</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>	9
<b>Perempuan</b>	1

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,70
U2	Prosedur	3,90
U3	Waktu Pelayanan	3,70
U4	Biaya / Tarif	3,80
U5	Produk Pelayanan	3,80
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,80
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,90
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,70
U9	Sarana dan prasarana	3,70

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

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

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
13	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
14	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
17	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
18										
19										
20										
<b>Jumlah Nilai</b>	64	63	64	58	60	64	66	61	61	
<b>NRR Per Unsur</b>	3,76	3,71	3,76	3,41	3,53	3,76	3,88	3,59	3,59	
<b>NNR Tertimbang</b>	0,42	0,41	0,42	0,38	0,39	0,42	0,43	0,40	0,40	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>91,67</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>	17
<b>Perempuan</b>	0

<b>SD</b>	1
<b>SMP</b>	9
<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	3,76
U2	Prosedur	3,71
U3	Waktu Pelayanan	3,76
U4	Biaya / Tarif	3,41
U5	Produk Pelayanan	3,53
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,76
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,88
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,59
U9	Sarana dan prasarana	3,59

### 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 Buletin Lapor (STBL) Kediselengan Kapal Perikanan
- Pembaruan Penetapan Berlayar (PBB)
- Pembaruan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
- Pelayanan Pengawasan Transjulasi
- Wlata Bahari Pelabuhan Perikanan
- Pelayanan Penguasaan Regangan 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
- Kolporasi
-

Dokumentasi :



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JEDERAL PERIKANAN TANGKAP  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KEJAWANAN CIREBON  
TAHUN 2024**

# BAB I

## PENDAHULUAN

Dalam laporannya, *World Bank* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka PPN Kejawanan Cirebon perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PPN Kejawanan periode Triwulan III menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

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

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian persyaratan	3.55	SANGAT BAIK
2	Kemudahan Prosedur	3.58	SANGAT BAIK
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3.54	SANGAT BAIK
4	Ksesuaian Biaya	3.48	BAIK
5	Kesesuaian Produk	3.47	BAIK
6	Kesigapan petugas pelayanan	3.54	SANGAT BAIK
7	Perilaku /kemepuan petugas pelayanan	3.67	SANGAT BAIK
8	Kualitas dan ketersediaan sarana prasarana	3.50	BAIK
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3.49	BAIK

Berdasarkan di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap **Kesesuaian Produk** dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur tersebut yang mempunyai nilai terendah.. Kerangka rencana tindak lanjut dari 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	Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian Produk	Pelaksanaan Bimbingan Teknik Sertifikat Kecakapan Nelayan			√		Sub Pokja Kesyahbandaran

**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.	Pelaksanaan Bimbingan Teknik Sertifikat Kecakapan Nelayan	Sudah	Kegiatan Bimbingan Teknis Kecakapan Nelayan.  <a href="https://www.instagram.com/p/CxwoIAoPhi/?igsh=MtJ2M241YmF1cWdoYw%3D%3D&amp;img_index=2">https://www.instagram.com/p/CxwoIAoPhi/?igsh=MtJ2M241YmF1cWdoYw%3D%3D&amp;img_index=2</a>  <a href="https://www.instagram.com/p/CyKTVV2pwLt/?igsh=bGx6MTN6eWh3czN2&amp;img_index=1">https://www.instagram.com/p/CyKTVV2pwLt/?igsh=bGx6MTN6eWh3czN2&amp;img_index=1</a>	 <p style="text-align: center;">Foto Kegiatan</p>	-

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. PPN Kejawanan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%) untuk Kegiatan Bimbingan Teknis Kecakapan Nelayan;
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, 12 Januari 2024  
Kepala PPN Kejawanan

