

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I 2025



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

DAFTAR ISI

Daftar Isi	
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survey	2
1.3. Maksud tujuan	2
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	4
2.2. Metode pengumpulan data	4
2.3. Lokasi pengumpulan data	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5. Penentuan jumlah responden	6
BAB III	
PEMBAHASAN HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1. Jumlah responden SKM	7
3.2. Index Kepuasan Masyarakat (Unit layanan dan per unsur layanan).....	9
BAB IV	
HASIL ANALISIS SKM	
4.1. Analisis permasalahan / kelemahan dan kelebihan unsur layanan	22
4.2. Rencana tindak lanjut	23
4.3. Ten nilai SKM	24
BAB V	
KESIMPULAN	26
LAMPIRAN	
1. Kusioner	28
2. Hasil oleh data SKM	29
3. Dokumen Terkait pelaksanaan SKM	46
4. Laporan hasil tindak lanjut sebelumnya	47

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 mengamalkan 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 I tahun 2025*.

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 I Tahun 2025 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	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2025	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025	10

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan **130** responden dari seluruh jenis pelayanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawan 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 **130** 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 130 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	114	87,69 %
		PEREMPUAN	16	12,31 %
2	PENDIDIKAN	SD	6	4,62 %
		SLTP	24	18,46 %
		SLTA	73	56,15 %
		DIII	0	0 %
		SI / D4	22	16,92 %
		S2	3	2,31 %
		S3	2	1,54 %
3	PEKERJAAN	SWASTA	53	40,77 %
		WIRUSAHA	45	34,62 %
		PELAJAR/MHS	3	2,31 %
		ASN	3	2,31 %
		TNI / POLRI	1	0,77 %
		Pelaku Usaha KKP	25	19,23 %
4	JENIS LAYANAN			
	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan		4	3,1 %
	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh		5	3,8 %
	Pelayanan Pengadaan Air		27	30,8 %
	Pelayanan Penggunaan Transportasi		1	0,8 %
	<i>Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu</i>		0	0 %
	<i>Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik</i>		0	0 %
	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)		18	13,8 %
	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan		26	20,0 %

	Pelayanan Floating Repair	3	2,3 %
	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	2	1,5 %
	Pemakaian Listrik	8	6,2 %
	Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan	1	0,8 %
	Pelayanan Pas Masuk	3	2,3 %
	Pelayanan Jasa Kebersihan	1	0,8 %
	Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)	1	0,8 %
	Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan	11	8,5 %
	<i>Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (asrama, aula/ruang kelas) (Non Kepmen)</i>	0	0%
	<i>Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin</i>	0	0%
	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	7	5,4 %
	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat	4	3,1 %
	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	8	6,2 %
	<i>Pelayanan Lainnya (Non Kepmen)</i>	0	0 %

Jenis layanan PPN Kejawanan dan Aplikasi

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

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

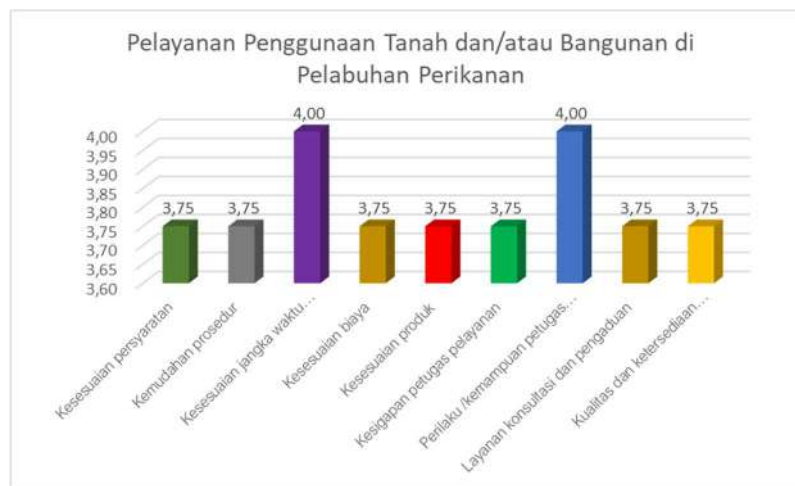
Berikut jawaban atas quisioner Survey Kepuasan Masyarakat secara umum atas penyelenggaraan pelayanan publik, dan beberapa pelayanan di non aktifkan seperti :

1. *Pelayanan penerbitan surat rekomendasi penggunaan tanah dan/atau bangunan* (Berdasarkan PP Nomor 28 Tahun 2020 tentang perubahan atas PP nomor 27 tahun 2014 tentang pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah) menjadi pelayanan Sewa BMN;
2. *Pelayanan Inspeksi pengendalian mutu dan Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)* beralih kewenangannya ke badan pengendalian dan pengawasan mutu hasil kelautan dan perikanan berdasarkan PermenKP nomor 16 Tahun 2024 tentang kewenangan pembinaan dan pengendalian dalam rangka penerbitan sertifikat jaminan mutu dan keamanan hasil perikanan;
3. *Pelayanan penggunaan ruang pendingin*, saat ini telah disewa seluruhnya oleh Pihak Ke-3;
4. *Pelayanan data dan informasi publik*, Beralih ke pelayanan informasi dan dokumentasi berdasarkan Permen KP RI No. 42 Tahun 2023 Tentang penyelenggaraan Layanan informasi publik di lingkungan KKP dan peraturan komisi informasi RI No. 1 Tahun 2021 tentang standar layanan informasi publik.

Pelaksanaan hasil survei kepuasan masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan pada **Triwulan I Tahun 2025** dilakukan pada **19 (Sembilan belas) layanan yang sesuai Kepmen 54/2022** yang sebelumnya ada 22 layanan publik dan saat ini sudah berubah menjadi 19 layanan publik ini berlaku sejak Berita Acara FKP (Forum Konsultasi Publik) di tanda tangani oleh semua pihak di tanggal 31 Oktober 2024. layanan dengan hasil tabel dan grafik sebagai berikut :

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

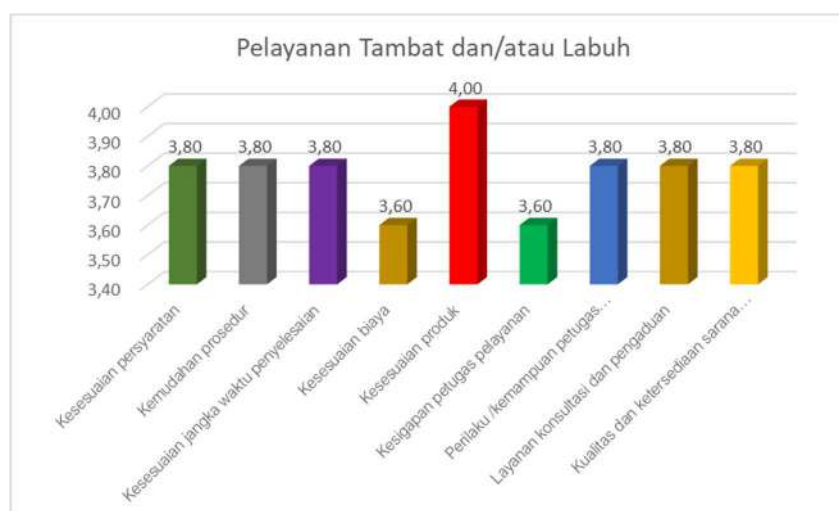
Nilai Rata - Rata Per Unsur : Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan									
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,75	3,75	4,00	3,75	3,75	3,75	4,00	3,75	3,75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	95,14 A Atau SANGAT BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan penggunaan Tanah dan atau bangunan di Pelabuhan Perikanan sebesar **95,14** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

3.2.2. Pelayanan Tambat dan/atau Labuh

Nilai Rata - Rata Per Unsur :		Pelayanan Tambat dan/atau Labuh								
	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
SKM Per Unsur	3,80	3,80	3,80	3,60	4,00	3,60	3,80	3,80	3,80	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
SKM Unit Lavanan	94,44	A Atau SANGAT BAIK								

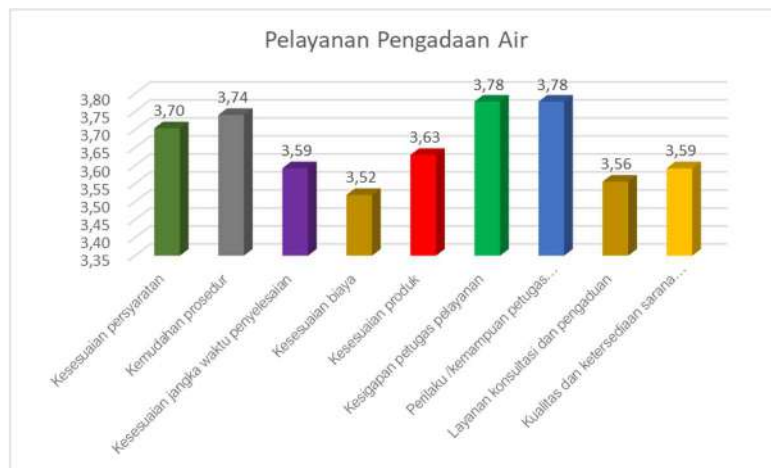


Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Tambat dan / atau labuh sebesar **94,44** dengan kategori kinerja unit pelayanan

SANGAT BAIK. Dari tabel tersebut juga diketahui dapat dilihat ada 2 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah.

3.2.3. Pelayanan Pengadaan Air

Nilai Rata - Rata Per Unsur :				Pelayanan Pengadaan Air					
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,70	3,74	3,59	3,52	3,63	3,78	3,78	3,56	3,59
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	91,36	A Atau SANGAT BAIK							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Pengadaan Air sebesar **91,36** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian biaya.

3.2.4. Penerbitan Penggunaan Transportasi

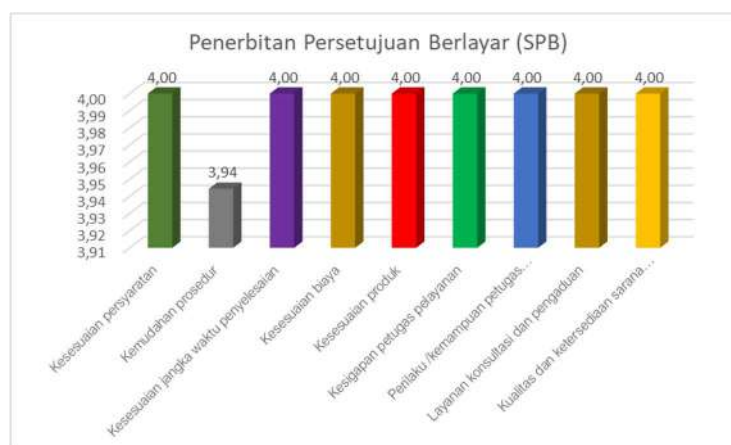
Nilai Rata - Rata Per Unsur :		Pelayanan Penggunaan Transportasi							
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Kategori	C	C	A	C	C	C	C	C	C
SKM Unit Layanan	77,78	B Atau BAIK							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan penggunaan transportasi sebesar **77,78** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tertinggi yaitu kesesuaian jangka waktu penyelesaian.

3.2.5. Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

Nilai Rata - Rata Per Unsur :		Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)								
	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	4,00	3,94	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
SKM Per Unsur										
Kategori										
SKM Unit Layanan	99.85	A Atau SANGAT BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) sebesar **99,85** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai rendah yaitu kemudahan prosedur.

3.2.6. Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal

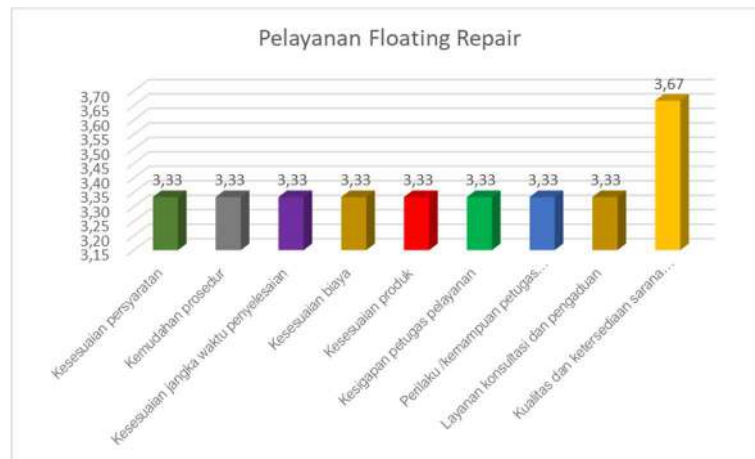
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan									
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,88	3,88	3,88	3,88	3,85	3,88	3,88	3,88	3,85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	96,90 A Atau SANGAT BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal sebesar **96,90** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa semua unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian produk dan kualitas sapras.

3.2.7. Pelayanan Floating Repair

Pelayanan Floating Repair									
	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	3,67
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
SKM Unit Layanan	84,26 B Atau BAIK								



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Floating Repair **84,26** dengan kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada unsur pelayanan mendapatkan nilai tinggi yaitu kualitas ketersediaan sarana.

3.2.8. Pelayanan Penerbitan SHTI

Nilai Rata - Rata Per Unsur :		Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)							
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	3,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
	C	B	C	A	C	C	C	C	C
SKM Unit Layanan	79.17	B Atau BAIK							

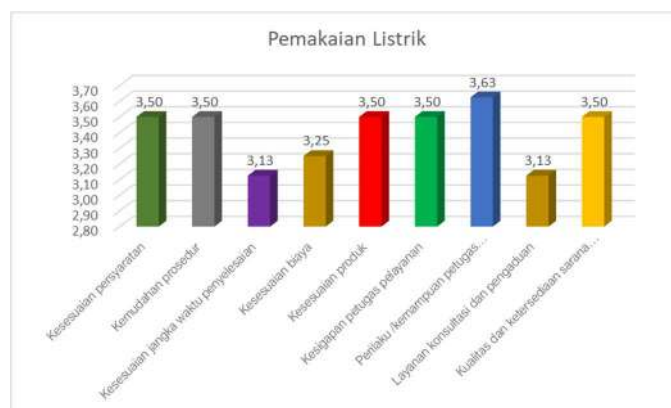


Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan SHTI sebesar **79,17** dengan kategori kinerja unit

pelayanan **BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan tertinggi adalah kesesuaian biaya.

3.2.9. Pelayanan Pemakaian Listrik

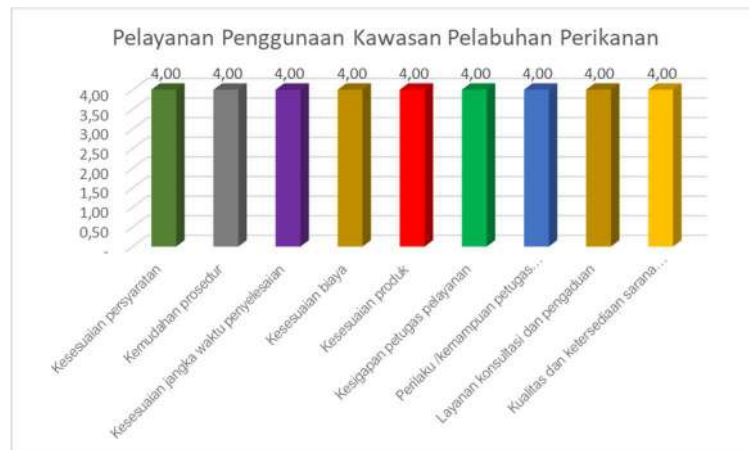
Nilai Rata - Rata Per Unsur :								Pemakaian Listrik	
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,50	3,50	3,13	3,25	3,50	3,50	3,63	3,13	3,50
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	B	B
SKM Unit Layanan	85,07	B Atau BAIK							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan **85,07**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada 2 unsur pelayanan yang dinilai rendah yaitu kesesuaian jangka waktu pelayanan dan layanan konsultasi dan pengaduan.

3.2.10. Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan

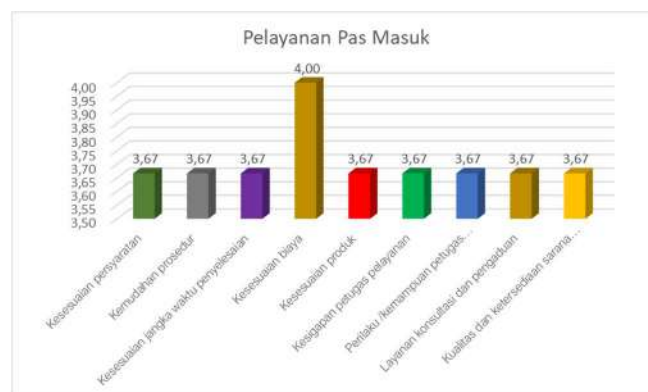
Nilai Rata - Rata Per Unsur :		Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan								
	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
SKM Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
SKM Unit Layanan	100,00	A Atau SANGAT BAIK								



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** yang saat ini pelayanan tersebut tidak ada unsur yang ada nilai kecil.

3.2.11. Pelayanan Pas Masuk

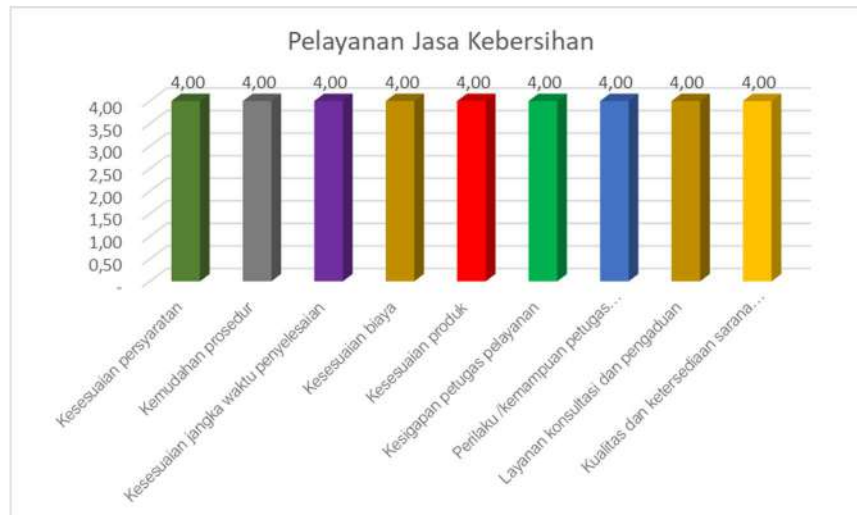
Nilai Rata - Rata Per Unsur :							Pelayanan Pas Masuk		
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,67	3,67	3,67	4,00	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	92,59	A Atau SANGAT BAIK							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Pas Masuk sebesar **82,59** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada 3 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah yaitu Kemampuan petugas, layanan pengaduan dan sarana prasarana.

3.2.12. Pelayanan Jas Kebersihan

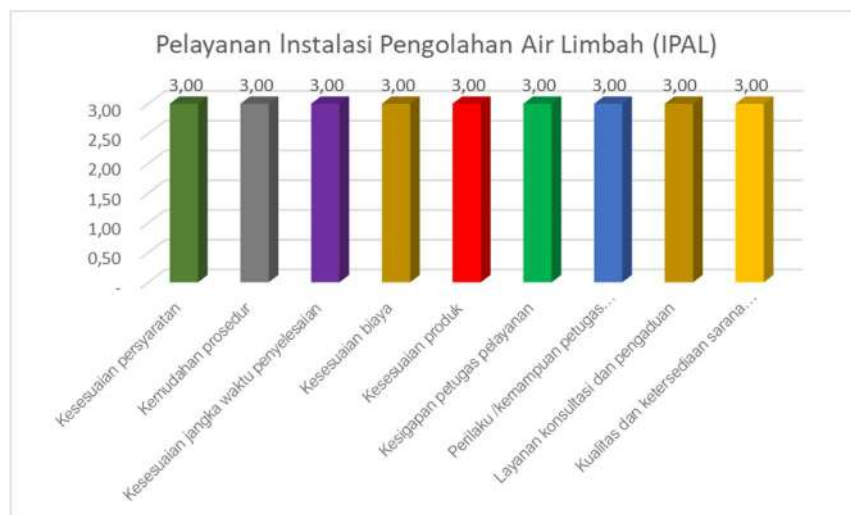
Nilai Rata - Rata Per Unsur :				Pelayanan Jasa Kebersihan					
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	100,00	A Atau SANGAT BAIK							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Jasa Kebersihan dengan nilai **100,00** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

3.2.13. Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)

Nilai Rata - Rata Per Unsur :		Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)							
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Kategori	C	C	C	C	C	C	C	C	C
SKM Unit Layanan	75,00	C Atau KURANG BAIK							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Installasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) sebesar **75,00** dengan kategori kinerja unit pelayanan **KURANG BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa hamper semua pelayanan mendapatkan nilai unsur paling rendah.

3.2.14. Pelayanan Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan

Nilai Rata - Rata Per Unsur :				Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan					
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	4,00	4,00	3,91	3,91	3,64	3,91	3,73	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	97,47	A Atau SANGAT BAIK							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan sebesar **97,47** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui

bahwa ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian produk layanan.

3.2.15. Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut

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



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut 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. Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perijinan Pusat

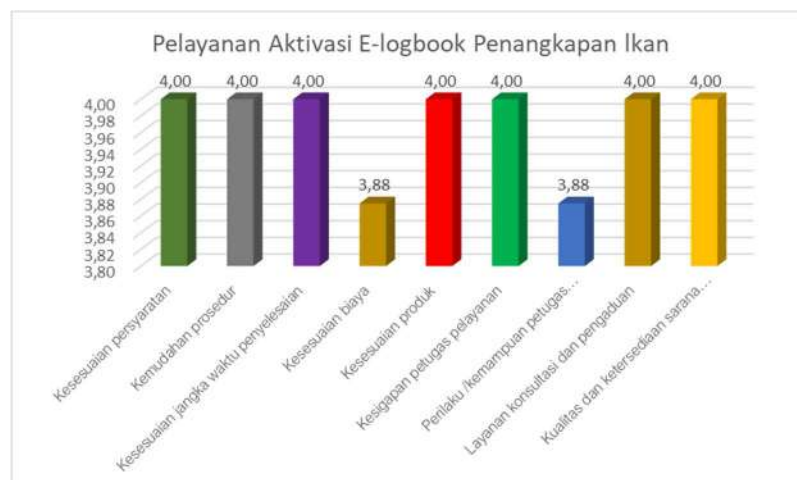
Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat									
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	99,31	A Atau SANGAT BAIK							



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perijinan Pusat sebesar **99,31** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah yaitu kesiapan putugas pelayanan.

3.2.17. Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan

Nilai Rata - Rata Per Unsur :				Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan					
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM Per Unsur	4,00	4,00	4,00	3,88	4,00	4,00	3,88	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SKM Unit Layanan	99.31	A Atau SANGAT BAIK							



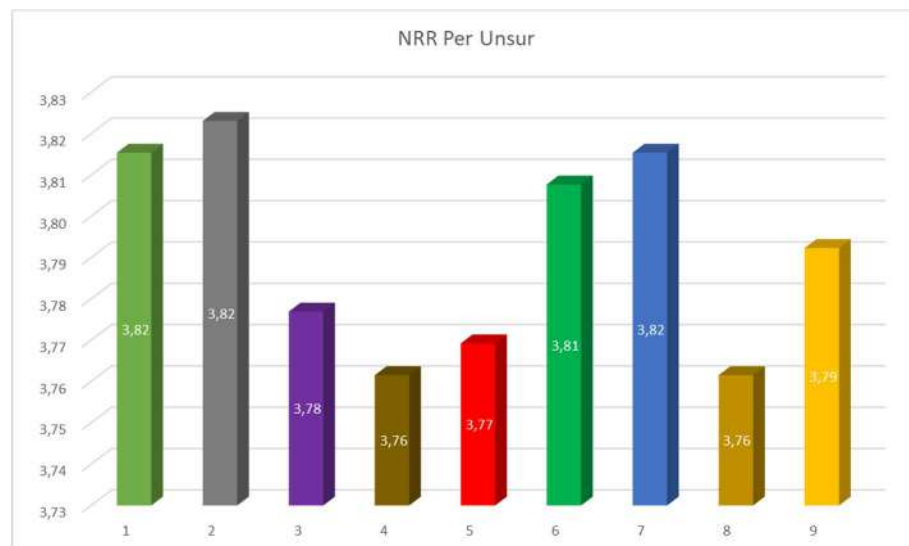
Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan sebesar **99,31** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dari tabel tersebut juga diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kesesuaian biaya dan prilaku/kemampuan petugas.

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	3,82	SANGAT BAIK
2	Kemudahan prosedur	3,82	SANGAT BAIK
3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,78	SANGAT BAIK
4	Kesesuaian biaya	3,76	SANGAT BAIK
5	Kesesuaian produk	3,77	SANGAT BAIK
6	Kesigapan petugas pelayanan	3,81	SANGAT BAIK
7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,82	SANGAT BAIK
8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,76	SANGAT BAIK
9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,79	SANGAT BAIK
	NILAI INDEX	3,79	SANGAT BAIK
	NILAI INDEX SETELAH DIKONVERSI	94,79	SANGAT BAIK



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 94,79** dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**. Dan dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada **3 unsur pelayanan** yang mendapatkan nilai paling rendah yaitu adalah Kesesuaian biaya, layanan konsultasi pengaduan, kesesuaian produk. Namun unsur terendah dari 2 unsur yang paling rendah tersebut adalah Kesesuaian biaya dan layanan konsultasi pengaduan dengan nilai **3,76** serta 1 unsur kesesuaian produk dengan nilai **3,77**.

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 :

- Unsur Kesesuaian biaya pelayanan masih belum banyak yang memahami;
- Beberapa pengguna layanan mengeluhkan saat pengurusan dokumen kurang nyaman karena ruang tunggu panas dan gelap;
- Beberapa pengguna layanan juga mengeluhkan terkait air bersih.

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

- Pemahaman terhadap Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan Masih Rendah, Masih banyak pengguna layanan yang belum memahami atau belum mendapatkan informasi yang cukup mengenai kesesuaian biaya pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek transparansi biaya dan informasi pelayanan masih perlu ditingkatkan, baik melalui media informasi yang tersedia maupun edukasi langsung kepada pengguna layanan.
- Fasilitas Ruang Tunggu yang Kurang Nyaman, Keluhan mengenai ruang tunggu yang panas dan gelap menggambarkan bahwa kenyamanan fisik dalam fasilitas pelayanan belum optimal. Ini berpengaruh pada persepsi kualitas layanan dan bisa menurunkan kepuasan pengguna saat menunggu proses pelayanan.
- Ketersediaan dan Kualitas Air Bersih Kurang Memadai, Ketersediaan sarana air bersih untuk keperluan pengisian kapal nelayan masih menjadi keluhan, menandakan bahwa fasilitas pendukung yang penting bagi pengguna layanan belum optimal atau belum tersedia secara memadai.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

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

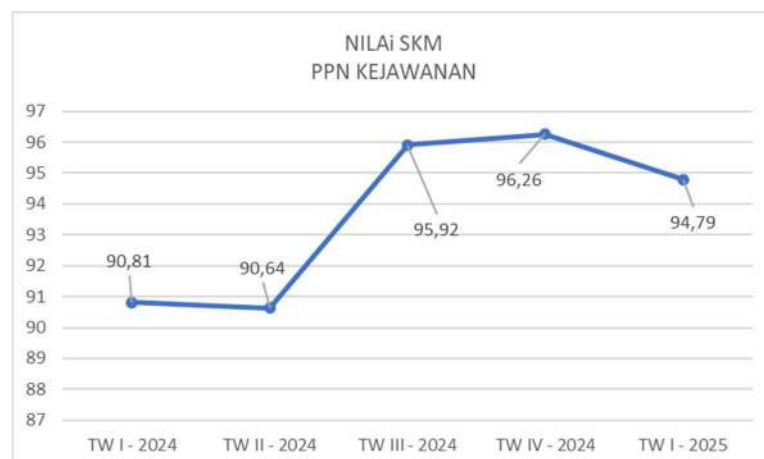
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat internal bersama petugas pelayanan dalam penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kesesuaian biaya, layanan konsultasi pengaduan dan unsur kesesuaian produk.	• Meningkatkan kapasitas SDM frontliner agar mampu menjelaskan komponen biaya dengan jelas kepada pengguna. • Melakukan perbaikan dan pemeliharaan sapras yang ada di ruang pelayanan; • Menyediakan informasi yang jelas dan terpusat mengenai lokasi dan prosedur pengisian air bersih.				√	Sub Pokja PPN Kejawanan

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan.

Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan PPN Kejawanan Cirebon dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I tahun 2024 sampai Triwulan I 2025 dan terjadi penurunan 1,47 point di Triwulan I 2025. Ini disebabkan adanya keluhan serta pemahaman pengguna jasa terkait informasi pelayanan publik yang dilakukan oleh PPN Kejawanan Kota Cirebon.

BAB V KESIMPULAN

Pada Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I Tahun 2025, 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 **94,74** , Nilai SKM PPN Kejawanan tersebut menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada triwulan I 2025;
- b. Dari grafik 3 unsur terendah ada ada 2 unsur yang paling rendah yaitu Kesesuaian biaya dan layanan konsultasi pengaduan dengan nilai 3,76 serta 1 unsur kesesuaian produk dengan nilai 3,77.

Cirebon, 17 April 2025
Kepala PPN Kejawanan



Yusuf Fathanah, S.Pi, M.Si

LAMP IRAN

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPN Kejawanan

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 Pengadaan Air
- ☐ Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
- ☐ Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan
- ☐ Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
- ☐ Penerbitan Surat Tanda Bukti Laport (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 Kelakuan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat

Data Responden

Waktu Survey

15-Apr-2025 10:15

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
- ☐ Wirasaha Non KKP
- ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

Belum dapat di submit karena anda harus memilih Layanan terlebih dahulu

*! Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPN Kejawanen
Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan

Data Responden

Waktu Survey	15-Apr-2025 10:16		
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 ☐ Wirasaha 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

Submit Form

***) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit**

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

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	3,75
U2	Kemudahan prosedur	3,75
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	4,00
U4	Kesesuaian biaya	3,75
U5	Kesesuaian produk	3,75
U6	Kesigapan petugas pelayanan	3,75
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	4,00
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,75
U9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,75

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

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	3,80
U2	Kemudahan prosedur	3,80
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,80
U4	Kesesuaian biaya	3,60
U5	Kesesuaian produk	4,00
U6	Kesigapan petugas pelayanan	3,60
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,80
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,80
U9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,80

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	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	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	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	3	4	4	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	4	4	4	4	3	4
12	4	4	3	3	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	4	4	4	3	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	3	3	4	3	3	3
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	3
25	4	4	4	3	3	3	4	3	3
26	3	3	3	4	3	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28									
29									
Jumlah Nilai	100	101	97	95	98	102	102	96	97
NRR Per Unsur	3,70	3,74	3,59	3,52	3,63	3,78	3,78	3,56	3,59
NNR Tertimbang	0,41	0,42	0,40	0,39	0,40	0,42	0,42	0,39	0,40
IKM Unit Pelayanan									

3,65

91,36

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

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

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
Jumlah Nilai	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
NRR Per Unsur	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
NNR Tertimbang	0,33	0,33	0,44	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	
IKM Unit Pelayanan										3,11
										77,78

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

Laki-Laki	1
Perempuan	0

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	3,00
U2	Kemudahan prosedur	3,00
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	4,00
U4	Kesesuaian biaya	3,00
U5	Kesesuaian produk	3,00
U6	Kesigapan petugas pelayanan	3,00
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,00
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,00
U9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,00

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

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

SD	0
SMP	3
SMA	15
D3	0
S1	0
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	4,00
U2	Kemudahan prosedur	3,94
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	4,00
U4	Kesesuaian biaya	4,00
U5	Kesesuaian produk	4,00
U6	Kesigapan petugas pelayanan	4,00
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	4,00
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	4,00
U9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	4,00

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	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27									
28									
29									
Jumlah Nilai	101	101	101	101	100	101	101	101	100
NRR Per Unsur	3,88	3,88	3,88	3,88	3,85	3,88	3,88	3,88	3,85
NNR Tertimbang	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43
IKM Unit Pelayanan									

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	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
Jumlah Nilai	10	10	10	10	10	10	10	10	11	
NRR Per Unsur	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,67	
NNR Tertimbang	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,41	
IKM Unit Pelayanan										3,37
										84,26

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

Laki-Laki	3
Perempuan	0

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	3,33
U2	Kemudahan prosedur	3,33
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,33
U4	Kesesuaian biaya	3,33
U5	Kesesuaian produk	3,33
U6	Kesigapan petugas pelayanan	3,33
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,33
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,33
U9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,67

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

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

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
Jumlah Nilai	6	7	6	8	6	6	6	6	6
NRR Per Unsur	3,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
NNR Tertimbang	0,33	0,39	0,33	0,44	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33
IKM Unit Pelayanan									

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	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
5	2	3	1	1	2	2	3	2	3	
6	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
7	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
8	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
Jumlah Nilai	28	28	25	26	28	28	29	25	28	
NRR Per Unsur	3,50	3,50	3,13	3,25	3,50	3,50	3,63	3,13	3,50	
NNR Tertimbang	0,39	0,39	0,35	0,36	0,39	0,39	0,40	0,35	0,39	
IKM Unit Pelayanan										85,07

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

Laki-Laki	6
Perempuan	2

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	3,50
U2	Kemudahan prosedur	3,50
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,13
U4	Kesesuaian biaya	3,25
U5	Kesesuaian produk	3,50
U6	Kesigapan petugas pelayanan	3,50
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,63
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,13
U9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,50

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

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	4,00
U2	Kemudahan prosedur	4,00
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	4,00
U4	Kesesuaian biaya	4,00
U5	Kesesuaian produk	4,00
U6	Kesigapan petugas pelayanan	4,00
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	4,00
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	4,00
U9	Kualitas dan ketersediaan 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	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										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
Jumlah Nilai	11	11	11	12	11	11	11	11	11	
NRR Per Unsur	3,67	3,67	3,67	4,00	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	
NNR Tertimbang	0,41	0,41	0,41	0,44	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	
IKM Unit Pelayanan										3,70
										92,59

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

Laki-Laki	2
Perempuan	1

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	3,67
U2	Kemudahan prosedur	3,67
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,67
U4	Kesesuaian biaya	4,00
U5	Kesesuaian produk	3,67
U6	Kesigapan petugas pelayanan	3,67
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,67
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,67
U9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,67

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

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	3,00
U2	Kemudahan prosedur	3,00
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,00
U4	Kesesuaian biaya	3,00
U5	Kesesuaian produk	3,00
U6	Kesigapan petugas pelayanan	3,00
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,00
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,00
U9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	3,00

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

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	4,00
U2	Kemudahan prosedur	4,00
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	4,00
U4	Kesesuaian biaya	4,00
U5	Kesesuaian produk	4,00
U6	Kesigapan petugas pelayanan	4,00
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	4,00
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	4,00
U9	Kualitas dan ketersediaan 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	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
Jumlah Nilai	44	44	43	43	40	43	41	44	44	
NRR Per Unsur	4,00	4,00	3,91	3,91	3,64	3,91	3,73	4,00	4,00	
NNR Tertimbang	0,44	0,44	0,43	0,43	0,40	0,43	0,41	0,44	0,44	
IKM Unit Pelayanan										3,90
										97,47

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

Laki-Laki	6
Perempuan	5

SD	0
SMP	3
SMA	6
D3	0
S1	2
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	4,00
U2	Kemudahan prosedur	4,00
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3,91
U4	Kesesuaian biaya	3,91
U5	Kesesuaian produk	3,64
U6	Kesigapan petugas pelayanan	3,91
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,73
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	4,00
U9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	4,00

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

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

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
Jumlah Nilai	28	28	28	28	28	28	28	28	28	
NRR Per Unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NNR Tertimbang	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	
IKM Unit Pelayanan										100,00

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

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	4,00
U2	Kemudahan prosedur	4,00
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	4,00
U4	Kesesuaian biaya	4,00
U5	Kesesuaian produk	4,00
U6	Kesigapan petugas pelayanan	3,75
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	4,00
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	4,00
U9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	4,00

Pengolahan Index Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

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

No Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
Jumlah Nilai	32	32	32	31	32	32	31	32	32	
NRR Per Unsur	4,00	4,00	4,00	3,88	4,00	4,00	3,88	4,00	4,00	
NNR Tertimbang	0,44	0,44	0,44	0,43	0,44	0,44	0,43	0,44	0,44	
IKM Unit Pelayanan										99,31

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

Laki-Laki	8
Perempuan	0

SD	0
SMP	2
SMA	6
D3	0
S1	0
S2	0
S3	0

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian persyaratan	4,00
U2	Kemudahan prosedur	4,00
U3	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian	4,00
U4	Kesesuaian biaya	3,88
U5	Kesesuaian produk	4,00
U6	Kesigapan petugas pelayanan	4,00
U7	Perilaku /kemampuan petugas pelayanan	3,88
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	4,00
U9	Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	4,00

Lampiran 3 : Dokumen Terkait pelaksanaan SKM

Link Kuesioner Berbasis website : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/94>



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I 2025**



**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 IV menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian persyaratan	3.88	SANGAT BAIK
2	Kemudahan Prosedur	3.85	SANGAT BAIK
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3.85	SANGAT BAIK
4	Kesesuaian Biaya	3.84	SANGAT BAIK
5	Kesesuaian Produk	3.86	SANGAT BAIK
6	Kesigapan petugas pelayanan	3.87	SANGAT BAIK
7	Perilaku /kemepuan petugas pelayanan	3.85	SANGAT BAIK
8	Kualitas dan ketersediaan sarana prasarana	3.83	SANGAT BAIK
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3.81	SANGAT 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 **Layanan Konsultasi dan Pengaduan, Kesesuaian Biaya, dan Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** 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 Layanan Konsultasi dan Penganduan, Kesesuaian Biaya, dan Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana	Internalisasi petugas pelayanan dan sosialisasi secara rutin perihal fasilitas untuk memancing di PPN Kejawanan kepada pengguna jasa				√	Kepala Sub Bagian Umum, Tim Kerja Operasional Pelabuhan, Tim Kerja Kesyahbandaran dan Tim Kerja TKPU PPN Kejawanan

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.	Secara rutin Internalisasi petugas pelayanan dan penyampaian informasi terkait edukasi/pemahaman/sosialisasi terkait kesesuaian produk layanan serta update info terbaru dari PPN Kejawatanan kepada pengguna jasa.	Sudah	Sosialisasi di media spanduk dan video tron perihaf fasilitas untuk memancing di PPN Kejawatanan kepada pengguna jasa serta internalisasi petugas layanan saat apel.	     Foto Kegiatan	-

BAB IV KESIMPULAN

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

1. PPN Kejawanan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%) untuk Sosialisasi terkait produk bimbingan teknis tentang Kelautan dan Perikanan;
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, 17 April 2025
Kepala PPN Kejawanan

Yusuf Fathanah, S.Pi, M.Si



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KEJAWANAN**

JALAN PELABUHAN PERIKANAN NO.1 CIREBON 45113

TELEPON (0231) 210084

LAMAN www.kkp.go.id SUREL ppn_kejawanan@kkp.go.id

Nomor : B.306/PPNK/TU.410/II/2025 6 Februari 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Larangan Kegiatan Memancing di Lingkungan Pelabuhan

Yth. Seluruh Stakeholder PPN Kejawanan
di Cirebon

Sehubungan dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.8/MEN/2012 tentang Kepelabuhanan Perikanan dan dalam rangka menciptakan keamanan, kebersihan dan keselamatan di lingkungan Pelabuhan Perikanan Nusantara Kejawanan.

Bersama ini kami menyampaikan pemberitahuan Larangan kegiatan memancing di dalam lingkungan pelabuhan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Kejawanan,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Sarwono



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KEJAWANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
TRIWULAN I TAHUN 2025**

NILAI SKM
94,79

GAMBARAN UMUM RESPONDEN		
<u>JUMLAH</u>	<u>130</u>	orang
<u>JENIS KELAMIN</u>		
A. LAKI-LAKI	114	orang
B. PEREMPUAN	16	orang
<u>PENDIDIKAN</u>	<u>130</u>	orang
A. SD	6	orang
B. SMP	24	orang
C. SMA/SMK	73	orang
D. D3	0	orang
E. S1/D4	22	orang
F. S2	3	orang
G. S3	2	orang

PELAKSANAAN SKM
Periode : Januari - Maret 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN