

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

---

PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA  
PALABUHANRATU



**TRIWULAN I - 2023**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	1
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	1
1. SK Tim .....	1
2. Kuesioner .....	3
3. Hasil Olah Data SKM.....	4
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....	5
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	6

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	4
Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	6
Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur .....	8
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut .....	10

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tren Nilai IKM .....	11
--------------------------------	----

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu dalam menjalankan perannya 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 layanan secara berkelanjutan maka PPN Palabuhanratu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi seluruh pengguna jasa lingkup PPN Palabuhanratu pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2023.

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

- 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.
- Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Tangkap Nomor 56/KEP-DJPT/2015 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## **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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu.

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 SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang dibagikan 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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari s.d Desember dengan rincian untuk Triwulan I sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Jadwal		
		Januari	Februari	Maret
1.	Persiapan			
2.	Pelaksanaan Survei			
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil			
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil			



## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 220 orang. 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 140 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

Untuk dapat memberikan kesimpulan secara kuantitatif, maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dicocokkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.000 – 2.599	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.600 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.064 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.532 – 4.000	88.31 - 100	A	Sangat Baik

Sedangkan untuk penarikan kesimpulan secara kualitatif didasarkan pada hasil analisis terutama terkait beberapa hal yang menjadi faktor penyebab nilai IKM tersebut dihasilkan, dapat berupa unsur pelayanan apa yang menonjol (sangat tinggi atau sangat rendah).

Tabulasi skor jawaban responden diperoleh untuk mendapatkan hasil sebagai berikut:

1. Jumlah nilai per unsur;
2. Nilai rata-rata per unsur (NRR), yaitu jumlah nilai per unsur/jumlah responden;
3. NRR Tertimbang, yaitu  $NRR \times 0,111$ ;
4. Jumlah NRR Tertimbang; dan
5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu jumlah NRR Tertimbang  $\times 25$

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 183 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	149	81%
		Perempuan	34	19%
2	Pendidikan	SD	4	2%
		SLTP	40	22%
		SLTA	131	72%
		DIII	0	0%
		SI	8	4%
		S2	0	0%
3	Pekerjaan	PNS	4	2%
		TNI	2	1%
		SWASTA	20	11%
		WIRAUUSAHA	140	77%
		LAINNYA	17	9%
4	Jenis Layanan	Penerbitan SPB	15	8%
		Penerbitan STBLK-D	15	8%
		Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	3	2%
		Logbook Penangkapan Ikan	15	8%
		Pelayanan Pas Masuk	30	16%
		Rekomendasi Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan	15	8%
		Pelayanan Tambat Labuh	15	8%

		Penyewaan Alat Berat	15	8%
		Pelayanan Perbengkelan	15	8%
		Pelayanan Listrik	15	8%
		Pelayanan Air	15	8%
		Penerbitan SKKP	15	8%

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,49	3,47	3,37	3,73	3,36	3,31	3,39	2,94	3,45
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84 (B atau Baik)</b>								

### Keterangan:

U1 : Persyaratan

U2 : Prosedur

U3 : Waktu Pelayanan

U4 : Biaya/Tarif

U5 : Produk Layanan

U6 : Kompetensi Pelaksana

U7 : Perilaku Pelaksana

U8 : Kualitas Sarana dan Prasarana

U9 : Penanganan Pengaduan

## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,94. Selanjutnya kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,31 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,39.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,73 dari unsur layanan, dan Persyaratan serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,49 dan 3,47.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Dengan Hormat, Dengan ini disampaikan kepada Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu, memohon untuk dilaksanakan pengecekan ulang meteran PDAM yang berada di Mushola Dermaga II, karena meteran tersebut rusak. Air ditutup tapi meteran tetap jalan. Meteran di cek setiap hari, pemakaian tidak sesuai dengan meteran. Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kepedulian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih”.

### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

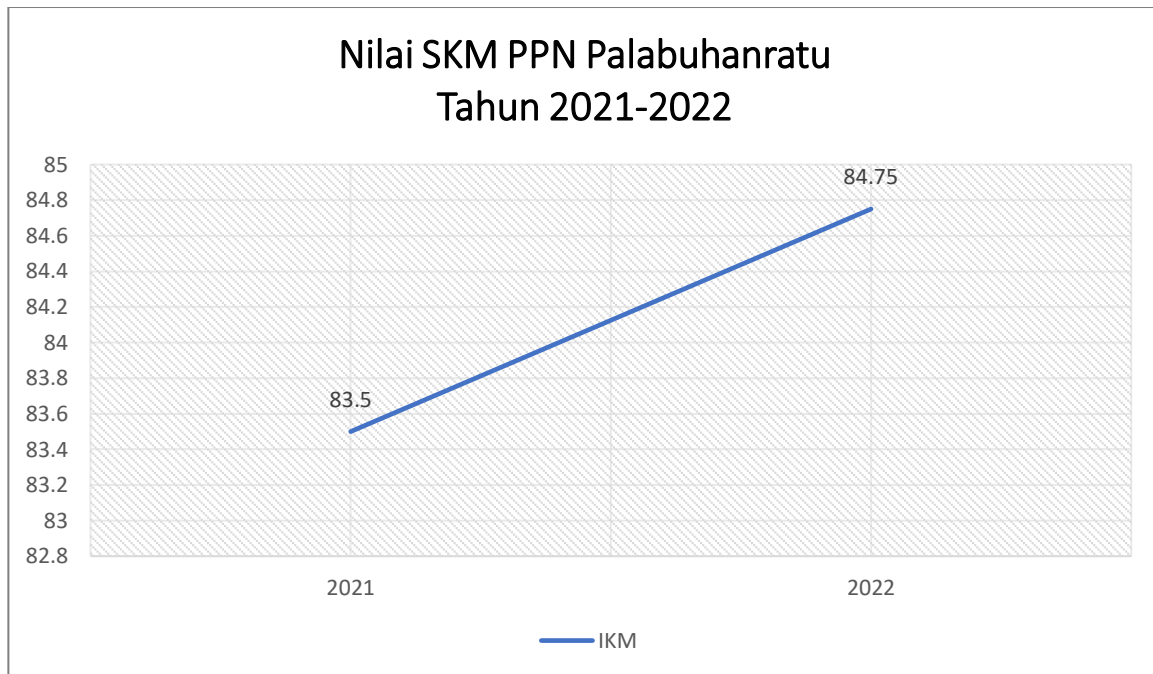
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (bulan)			Penanggung Jawab
			4	5	6	
1	<b>Sarana Prasarana</b>	Penambahan loket layanan mandiri untuk pengguna jasa di PTSP	√			Kelompok kerja masing masing unit pelayanan
2	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Diklat dan pelatihan petugas pelayanan	√	√	√	Kelompok kerja masing masing unit pelayanan
3	<b>Perilaku Petugas</b>	Meningkatkan kualitas pelayanan dengan keramahan dan kemampuan komunikasi yang baik serta meningkatkan kemampuan atau skill sumber daya manusia PPN Palabuhanratu	√	√	√	Kelompok kerja masing masing unit pelayanan

### 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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 1. Tren Nilai IKM

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan I mulai Januari hingga Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, kompetensi pelaksana serta perilaku petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/tarif, persyaratan dan prosedur.

Palabuhanratu, 3 April 2023

Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Palabuhanratu



Yusuf Fatharah



## LAMPIRAN

### 1. SK Tim



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

JL. SILIWANGI NO.57 PALABUHANRATU, SUKABUMI, JAWA BARAT, 43364  
TELP. (0266) 431307 FAX. (0266) 431355 LAMAN

<https://kkp.go.id/djpt/ppnpalabuhanratu> SUREL [ppn.palabuhanratu@kkp.go.id](mailto:ppn.palabuhanratu@kkp.go.id)

#### SURAT PERINTAH

Nomor : B.1326/PPN.PLR/KP.110/VI/2023

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.  
b. Bahwa untuk tertib administrasi dan kelancaran pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dianggap perlu untuk menunjuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu.
- Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;  
3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;  
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

#### MEMERINTAHKAN

- Kepada : Nama-nama terlampir
- Untuk : 1. Melakukan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di PPN Palabuhanratu;  
2. Melaporkan hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat setiap Triwulan kepada pimpinan secara periodik;  
3. Mengelola Aplikasi Tools Survey Kepuasan Masyarakat;  
4. Menyusun Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat;  
5. Mempublikasikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Palabuhanratu, 05 Juni 2023

Kepala Pelabuhan Perikanan

Nusantara Palabuhanratu



Iskandar Pathanah

Lampiran Surat Perintah

Nomor : B.1326/PPN.PLR/KP.110/VI/2023

Tanggal : 05 Juni 2023

No	Nama / NIP	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	Yusuf Fathanah, S.Pi., M.Si. NIP. 19781125 200312 1 003	Kepala Pelabuhan	Pengarah
2.	Retno Dwi Utari, S.St.Pi NIP. 19880411 201012 2 004	Kepala Subbagian Umum	Penanggung Jawab
3.	Iwan Ridwan, S.St.Pi NIP. 19770417 200212 1 002	P3T Ahli Pertama	Anggota
4.	Andang Setiawan, S.S.T.Pi NIP. 19861011 201902 1002	P3T Ahli Pertama	Anggota
5.	Bagoes Cahjadi, A.Md. NIP. 19910319 202012 1 002	Arsiparis Terampil	Anggota
6.	Sheilla Nadia Astiana, A.Md. NIP. 19970713 202203 2 004	AP3T Terampil	Anggota
7.	Deny Wildanun Najib NIP. 19980715 201902 1 001	AP3T Terampil	Anggota

Palabuhanratu, 05 Juni 2023

Kepala Pelabuhan Perikanan

Nucentara Palabuhanratu



Yusuf Fathanah

## 2. Kuesioner

### Survey Kepuasan Masyarakat Unit : PPN Palabuhanratu

#### Data Layanan

- Pilih Layanan
- Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
  - Pemakaian Listrik
  - Pelayanan Bengkel
  - Pelayanan Pas Masuk
  - Pelayanan Pengadaan Air
  - Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin
  - Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
  - Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
  - Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)
  - Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
  - Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan
  - Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah

#### Data Responden

- Waktu Survey **05-Sep-2023 17:28**
- Nama
- Jenis Usaha  Perseorangan  
 Korporasi
- Jenis Kelamin/Gender  Pria/Laki-laki  
 Wanita/Perempuan
- Usia  < 25 Tahun  46 s/d 60 Tahun  
 25 s/d 45 Tahun  > 60 Tahun
- Pendidikan  SD  S1  
 SMP  S2  
 SMA  S3  
 D3
- Pekerjaan  ASN  Pegawai Swasta  
 TNI/POLRI  Wirausaha Non KKP  
 Pelaku Usaha 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**

## 3. Hasil Olah Data SKM

Rincian Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPN Paluhbaru Tahun 2023																				
NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	JENIS KELAMIN RESPONDEN		KLASIFIKASI PENDIDIKAN RESPONDEN						NILAI PER UMSUR								NILAI SKM	CATATAN
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	SD	SMP	SMA/SMK	S1	S2	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1.	Penerbitan SPB	15	15	0	0	2	13	0	0	3.33	3.47	3.07	4.00	3.20	3.13	3.33	3.07	3.40	83	
2.	Penerbitan STBLU-D	15	15	0	0	4	11	0	0	3.33	3.40	3.47	4.00	3.27	3.27	3.20	3.07	3.40	84	
3.	Penerbitan SHH	3	3	0	0	0	3	0	0	3.33	3.00	3.33	4.00	4.00	3.67	3.00	3.00	3.67	86	
4.	Logbook PI	15	15	0	0	4	11	0	0	3.40	3.60	3.47	4.00	3.27	3.20	3.47	3.20	3.47	86	
5.	Pelayanan Pas Masuk	30	13	17	3	4	17	6	0	3.30	3.43	3.70	4.00	3.30	3.13	3.17	3.07	3.33	84	
6.	Rekomendasi Penggunaan Tanah & Bangun	15	7	8	0	5	10	0	0	3.60	3.27	3.53	4.00	3.40	3.47	3.60	2.53	3.67	86	
7.	Pelayanan Tambat Labuh	15	15	0	0	5	10	0	0	3.40	3.40	3.40	3.73	3.13	3.47	3.40	2.60	3.13	82	
8.	Penyewaan Alat Berat	15	15	0	0	2	13	0	0	3.87	3.60	3.47	3.00	3.27	3.20	3.60	2.67	3.67	84	
9.	Pelayanan Perbengkelan	15	15	0	0	4	11	0	0	3.73	3.73	3.27	3.00	3.67	2.87	3.20	2.67	3.47	82	
10.	Pelayanan Listrik	15	12	3	0	3	10	2	0	3.53	3.67	3.47	3.00	3.13	3.40	3.60	3.33	3.33	85	
11.	Pelayanan Air	15	9	6	1	5	9	0	0	3.60	3.47	3.27	4.00	3.33	3.33	3.40	3.00	3.40	85	
12.	Penerbitan SKKP	15	15	0	0	2	13	0	0	3.47	3.67	3.00	4.00	3.33	3.53	3.67	3.07	3.40	86	
Jumlah		183	149	34	4	40	131	8	0	3.49	3.47	3.37	3.73	3.36	3.31	3.39	2.94	3.45	84	



#### 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



## **5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

### **Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

### **Survei Kepuasan Masyarakat**

**Triwulan IV 2022**



**Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu**

**Kementerian Kelautan dan Perikanan**

**2022**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu 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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu pada Triwulan IV Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,65	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,54	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,42	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,37	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,32	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,49	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,05	Kurang Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,45	Baik

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



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

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasaran	1.1 Meningkatkan kelengkapan fasilitas setiap jenis pelayanan pada penyelenggaraan layanan	√	√			Subpokja TKPU
2	Kompetensi Pelaksana Layanan	2.1 Diklat dan Bimbingan Teknis Pelaksana	√	√	√	√	Kepala Pelabuhan
3	Kesesuaian Produk Layanan	3.1 Membuat inovasi dalam pelayanan publik	√	√	√	√	Subbag Umum

**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 (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Meningkatkan kelengkapan fasilitas setiap jenis pelayanan pada penyelenggaraan layanan	Sudah	Ruangan PTSP sudah dibenahi dan di cat ulang, agar pengguna layanan merasa nyaman		
2	2.1 Diklat dan Bimbingan Teknis Pelaksana	Sudah	Petugas kesyahbandaran telah mengikuti diklat tentang kesyahbandaran		
3	3.1 Membuat inovasi dalam pelayanan publik	Sudah	Membuat inovasi dalam pelayanan publik, yaitu SIRAJA khususnya dalam pelayanan listrik		Petugas harus memasang aplikasi pada gawai masing-masing dan harus selalu terhubung pada internet

## BAB IV KESIMPULAN

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

Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Palabuhanratu, 5 Januari 2022

Kepala Pelabuhan  
Nusantara Palabuhanratu



Yusuf Fathahah