



PPN Kejawanan Cirebon

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III 2021

By Team SKM



PPN Kejawanan  
Jl. Pelabuhan Perikanan No.1  
Cirebon - Jawa Barat

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanon Triwulan III Tahun 2021 ini telah kami selesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III 2021 ini diselenggarakan pada bulan September – Oktober 2021 dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada para stakeholder pengguna layanan PPN Kejawanon. Laporan ini merupakan analisa dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan.

Demikian laporan ini dibuat, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh stakeholder yang ada di PPN Kejawanon.

Sirebon, Oktober 2021  
PPL Kepala PPN Kejawanon



*Muklis*  
Muklis, S.Pi

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>ii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Grafik .....</b>	<b>iv</b>

### **BAB I**

<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud dan Tujuan .....	1
1.3. Gambaran Umum .....	1

### **BAB II**

<b>GAMBARAN UMUM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>3</b>
2.1. Jenis Produk Pelayanan .....	3
2.2. Jumlah dan Komposisi Responden .....	3
2.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	4
2.2.2. Berdasarkan Umur .....	4
2.2.3. Berdasarkan Pendidikan .....	5
2.3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat .....	5

### **BAB III**

<b>PEMBAHASAN HASIL SURVEY .....</b>	<b>6</b>
--------------------------------------	----------

### **BAB IV**

#### **PENUTUP**

4.1. Kesimpulan .....	10
4.2. Saran .....	11

#### **Lampiran**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah dan Komposisi Responden .....	3
---	---

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin .....	4
Grafik 2. Komposisi responden berdasarkan umur .....	4
Grafik 3. Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	5
Grafik 4. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya .....	6
Grafik 5. Kemudahan prosedur pelayanan .....	6
Grafik 6. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan .....	7
Grafik 7. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan .....	7
Grafik 8. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan .....	7
Grafik 9. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan .....	8
Grafik 10. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.....	8
Grafik 11. Kualitas sarana dan prasarana .....	8
Grafik 12. Penanganan pengaduan pengguna layanan .....	9

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawan sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. 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 III tahun 2021*.

### **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa yang ada di PPN Kejawan dengan tujuan sebagai alat untuk mengukur kinerja yang telah dilakukan untuk perbaikan mutu layanan.

### **1.3. Gambaran Umum**

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. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 33/PERMEN-KP/2017 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/Permen-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## BAB II GAMBARAN UMUM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

### 2.1 Jenis Produk Pelayanan

Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan penerbitan perjanjian penggunaan tanah bangunan;
2. Pelayanan jasa tambat labuh;
3. Pelayanan penjualan air;
4. Pelayanan penggunaan alat berat;
5. Pelayanan inspeksi pembongkaran ikan;
6. Pelayanan penerbitan sertifikat CPIB;
7. Pelayanan penerbitan SPB;
8. Pelayanan penerbitan STBL keberangkatan kapal;
9. Pelayanan penerbitan STBL kedatangan kapal;
10. Pelayanan penerbitan SHTI lembar awal;
11. Pelayanan penerbitan rekomendasi penggunaan tanah dan atau bangunan.

### 2.2 Jumlah dan Komposisi Responden

Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan, beberapa pengguna layanan yang berhasil dijadikan responden sebanyak 72 orang dengan rincian sebagai tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah dan Komposisi Responden

1.	Pelayanan penerbitan perjanjian penggunaan tanah bangunan;	10
2.	Pelayanan jasa tambat labuh;	8
3.	Pelayanan penjualan air;	20
4.	Pelayanan penggunaan alat berat;	3
5.	Pelayanan inspeksi pembongkaran ikan;	5
6.	Pelayanan penerbitan sertifikat CPIB;	5
7.	Pelayanan penerbitan SPB;	6
8.	Pelayanan penerbitan STBL keberangkatan kapal;	0
9.	Pelayanan penerbitan STBL kedatangan kapal;	6
10.	Pelayanan penerbitan SHTI lembar awal;	1
11.	Pelayanan penerbitan rekomendasi penggunaan tanah dan atau bangunan.	8
<b>TOTAL</b>		<b>72</b>

Dari gambaran umum pengguna layanan yang dijadikan responden sebanyak **72 orang** dapat dilihat pada grafik di bawah :

### 2.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin



Grafik 1. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin

### 2.2.2. Berdasarkan Umur

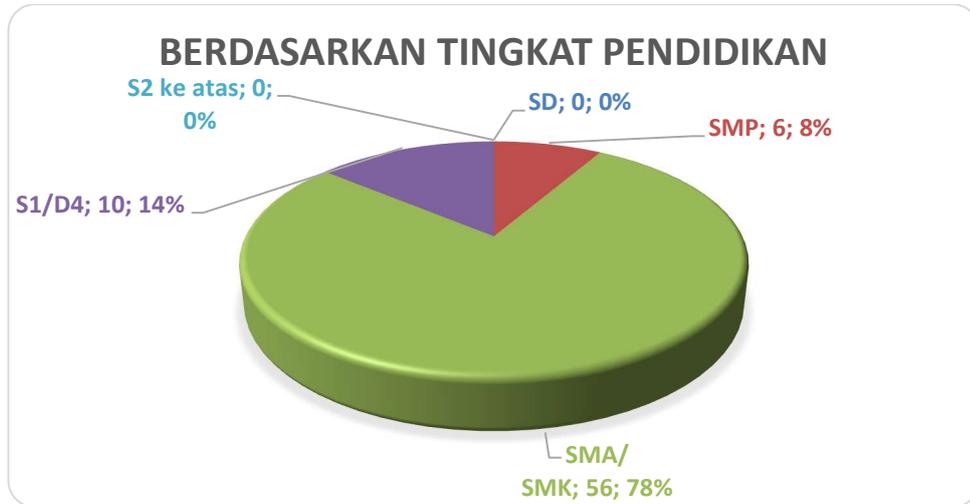
Komposisi Responden Berdasarkan Umur



Grafik 2. Komposisi responden berdasarkan umur

### 2.2.3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan



Grafik 3. Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan

## 2.3 Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat adalah Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan, kegiatan dimaksud dilaksanakan pada bulan 27 September – 09 Oktober 2021, dengan rincian:

- Minggu Pertama menyebarkan kusioner kepada pengguna jasa layanan;
- Minggu ke dua mengentry data, menghitung dan menganalisis.

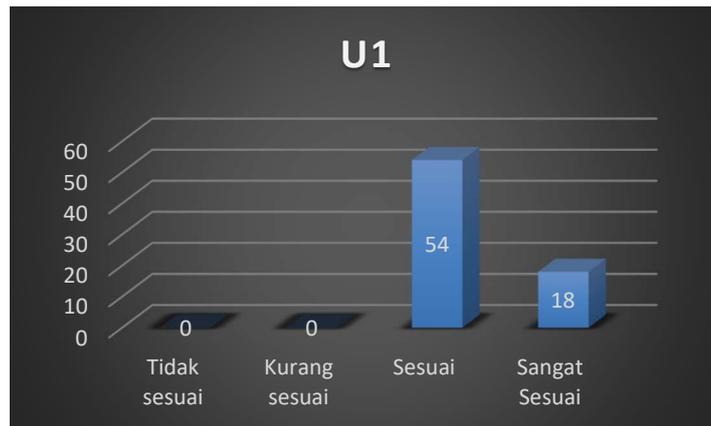
Produk pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan adalah sebagai berikut :

- Pelayanan penerbitan perjanjian penggunaan tanah bangunan;
- Pelayanan jasa tambat labuh;
- Pelayanan penjualan air;
- Pelayanan penggunaan alat berat;
- Pelayanan inspeksi pembongkaran ikan;
- Pelayanan penerbitan sertifikat CPIB;
- Pelayanan penerbitan SPB;
- Pelayanan penerbitan STBL keberangkatan kapal;
- Pelayanan penerbitan STBL kedatangan kapal;
- Pelayanan penerbitan SHTI lembar awal;
- Pelayanan penerbitan rekomendasi penggunaan tanah dan atau bangunan.

### BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEY

Berikut jawaban atas quisioner Survey Kepuasan Masyarakat secara umum atas penyelenggaraan pelayanan publik di PPN Kejawanan

1. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?



Grafik 4. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

2. Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?



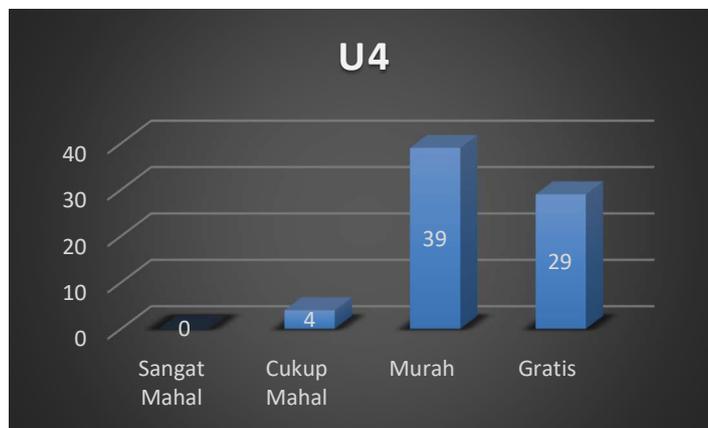
Grafik 5. Kemudahan prosedur pelayanan

3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?



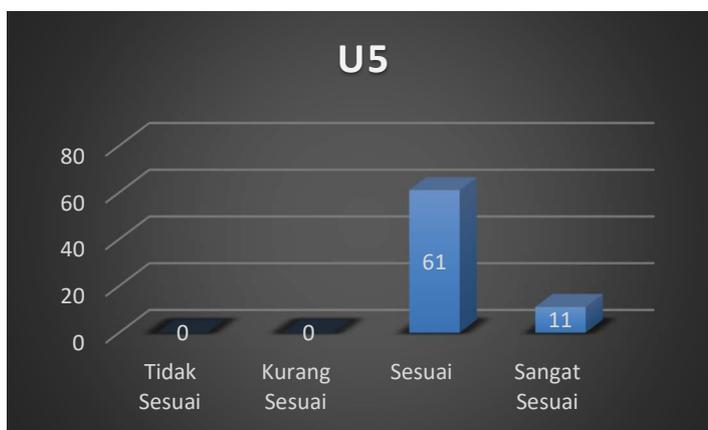
Grafik 6. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

4. Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?



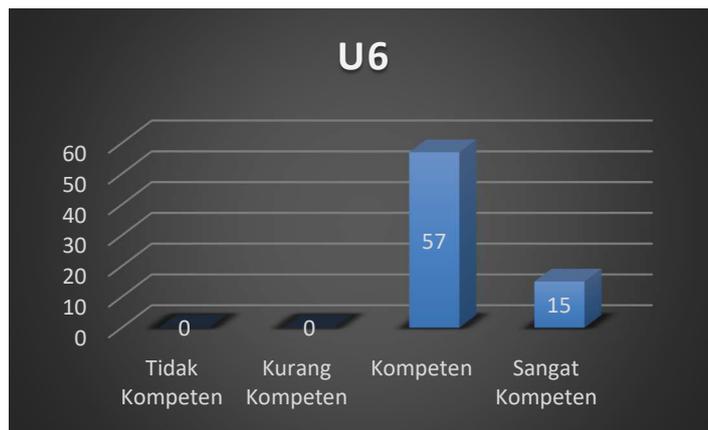
Grafik 7. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

5. Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?



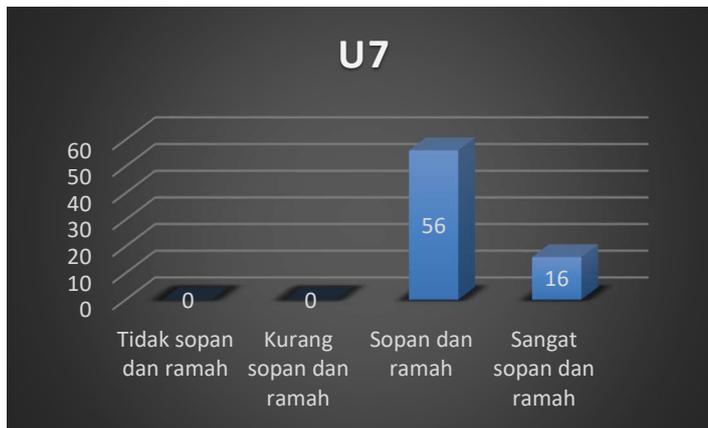
Grafik 8. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

6. Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?



Grafik 9. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

7. Pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?



Grafik 10. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

8. Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?



Grafik 11. Kualitas sarana dan prasarana

9. Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?



Grafik 12. Penanganan pengaduan pengguna layanan

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 KESIMPULAN**

Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap 11 (sebelas) jenis produk pelayanan publik di PPN Kejawanan secara umum menggambarkan bahwa pengguna jasa/penerima layanan merasa **PUAS** dengan kinerja layanan yang diberikan, dan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Dilihat dari grafik unsur nomor 5 yang paling rendah didapat tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, ini disebabkan karena ketidaksesuaian penggunaan alat berat yang digunakan dilapangan.
- b. Ini berhubungan dengan pembayaran non tunai EDC (electronic data capture) yang masih minim atau menggunakan bank pemerintah, karena pengguna jasa terbiasa menggunakan EDC BCA bank swasta.
- c. Kepuasan pengguna jasa yang tinggi adalah penanganan pengaduan pengguna layanan karena tiap pengaduan langsung di respon positif oleh petugas layanan baik.

### **4.2 SARAN**

- a. Koordinasi perlu ditingkatkan antara petugas layanan dan pengguna layanan agar tidak keliru informasi yang diterima;
- b. Untuk sarana dan prasarana pembayaran EDC ini seyogyanya ditambah dengan EDC BCA bank swasta;
- c. Tetap harus dipertahankan untuk kepuasan pengguna jasa dengan penanganan pengaduan pengguna layanan karena tiap pengaduan langsung di respon positif oleh petugas layanan baik.



NO	JENIS KELAMIN		USIA				TINGKAT PENDIDIKAN				
	L	P	17 - 30	31 - 40	41 - 50	> 50	SD	SMP	SMA/ SMK	S1/D4	S2 ke atas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1		1					1			
2	1			1				1			
3	1			1					1		
4	1			1				1			
5	1		1						1		
6	1			1					1		
7	1			1					1		
8	1				1				1		
9	1					1			1		
10	1			1				1			
11		1	1							1	
12	1				1				1		
13	1				1					1	
14		1			1				1		
15		1	1						1		
16	1					1			1		
17	1					1			1		
18	1			1				1			
19		1	1							1	
20	1				1				1		
21	1				1					1	
22		1			1				1		
23		1	1						1		
24	1			1					1		
25	1					1			1		
26	1				1				1		
27	1				1				1		
28	1					1			1		
29	1				1				1		
30	1					1			1		
31	1			1					1		
32	1					1			1		
33	1				1				1		
34		1	1						1		
35	1			1					1		
36	1			1						1	
37	1				1				1		
38	1		1						1		
39		1			1				1		
40	1					1			1		
41	1			1				1			
42		1	1							1	
43	1				1				1		
44	1				1					1	
45		1			1				1		
46		1	1						1		
47	1			1					1		
48	1			1						1	
49	1				1				1		
50	1			1					1		
51	1				1				1		
52	1			1					1		
53	1			1					1		
54	1				1				1		

NO	JENIS KELAMIN		USIA				TINGKAT PENDIDIKAN				
	L	P	17 - 30	31 - 40	41 - 50	> 50	SD	SMP	SMA/ SMK	S1/D4	S2 ke atas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
55	1			1						1	
56	1			1						1	
57	1			1					1		
58		1	1						1		
59	1			1					1		
60	1					1			1		
61	1			1					1		
62		1				1			1		
63	1				1				1		
64		1	1						1		
65	1		1						1		
66	1				1				1		
67	1		1						1		
68		1	1						1		
69	1				1				1		
70		1				1			1		
71	1			1					1		
72	1					1			1		
73											
74											
75											
76											
77											
<b>SUM</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>56</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN KEJAWANAN CIREBON  
TRIWULAN III TAHUN 2021**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	<i>U1</i>	<i>U2</i>	<i>U3</i>	<i>U4</i>	<i>U5</i>	<i>U6</i>	<i>U7</i>	<i>U8</i>	<i>U9</i>
<i>k1</i>	<i>k2</i>	<i>k3</i>	<i>k4</i>	<i>k5</i>	<i>k6</i>	<i>k7</i>	<i>k8</i>	<i>k9</i>	<i>k10</i>
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	3	3	3	4	4	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	2	3	3	3	2	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	2	3	3	4	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	2	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	4	4	3	3	3	3	3	3	4
29	4	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	4	4	3	4	3	4	3	3

<i>k1</i>	<i>k2</i>	<i>k3</i>	<i>k4</i>	<i>k5</i>	<i>k6</i>	<i>k7</i>	<i>k8</i>	<i>k9</i>	<i>k10</i>
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	4	4	4	3	3	3	4	3	4
35	4	4	4	3	4	3	4	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	4	4	3	3	3	3	4	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	4	3	3	4
45	3	4	4	4	3	4	3	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	4	4	3	4	3	3	4
51	3	4	3	4	3	3	4	3	4
52	4	4	3	4	3	4	3	4	4
53	3	4	3	4	3	3	3	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	4	4
55	4	4	4	3	3	3	4	3	4
56	4	4	4	3	4	3	4	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	4	3	4	3	3	3	4	4
61	3	4	3	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	3	4	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4
64	3	4	3	4	3	3	3	4	4

<i>k1</i>	<i>k2</i>	<i>k3</i>	<i>k4</i>	<i>k5</i>	<i>k6</i>	<i>k7</i>	<i>k8</i>	<i>k9</i>	<i>k10</i>
65	4	4	3	4	3	4	3	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4
67	4	4	3	4	3	4	3	4	4
68	3	4	3	4	3	3	3	4	4
69	3	3	3	4	4	4	3	3	4
70	4	3	3	4	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	4	3	3	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR</b>	234	239	229	241	227	231	232	236	279
<b>NRR PER UNSUR</b>	3,25	3,32	3,18	3,35	3,15	3,21	3,22	3,28	3,88
<b>NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)</b>	0,36	0,37	0,35	0,37	0,35	0,36	0,36	0,36	0,43
<b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>									<b>82,79</b>



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
UNIT PELAYANAN PUBLIK  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KEJAWANAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
TRIWULAN III TAHUN 2021**

<b>NILAI SKM</b>	<b>GAMBARAN UMUM RESPONDEN</b>	
<b>82,79</b>	<b>JUMLAH</b>	72 orang
	<b>JENIS KELAMIN</b>	
	A. LAKI-LAKI	56 orang
	B. PEREMPUAN	16 orang
	<b>PENDIDIKAN</b>	
	A. SD	0 orang
	B. SMP	6 orang
	C. SMA/SMK	56 orang
	D. S1/D4	10 orang
	E. S2	0 orang

**PELAKSANAAN SKM**

Tanggal : 27 September s.d. 9 Oktober 2021

*TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT*

NRR PER UNSUR

