



PPN Kejawanan Cirebon

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II 2021

By Team SKM



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

## KATA PENGANTAR

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

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II 2021 ini diselenggarakan pada bulan Juli 2021 dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para stakeholder pengguna layanan PPN Kejawanan. 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 Kejawanan.

Cirebon, 23 Juli 2021  
Plt. Kepala PPN Kejawanan



Muklis, S.Pi

| Lembar Pengesahan |   |          |
|-------------------|---|----------|
| No.               | Nama  | Paraf    |
| 1.                | Konseptor<br>(.....) <i>Juan</i>                              | <i>J</i> |
| 2.                | Subkoordinator Kelompok<br>Kesyahbandaran<br>(Jajang Martono) | <i>B</i> |

## 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 II 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 70 orang dengan rincian sebagai tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah dan Komposisi Responden

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| 1.           | Pelayanan penerbitan perjanjian penggunaan tanah bangunan;           | 9         |
| 2.           | Pelayanan jasa tambat labuh;   | 9         |
| 3.           | Pelayanan penjualan air;   | 10        |
| 4.           | Pelayanan penggunaan alat berat;                                     | 4         |
| 5.           | Pelayanan inspeksi pembongkaran ikan;                                | 9         |
| 6.           | Pelayanan penerbitan sertifikat CPIB;                                | 7         |
| 7.           | Pelayanan penerbitan SPB;  | 5         |
| 8.           | Pelayanan penerbitan STBL keberangkatan kapal;                       | 0         |
| 9.           | Pelayanan penerbitan STBL kedatangan kapal;                          | 5         |
| 10.          | Pelayanan penerbitan SHTI lembar awal;                               | 5         |
| 11.          | Pelayanan penerbitan rekomendasi penggunaan tanah dan atau bangunan. | 7         |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>70</b> |



Dari gambaran umum pengguna layanan yang dijadikan responden sebanyak **70 orang** dapat dilihat pada grafik di bawah :

### 2.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin

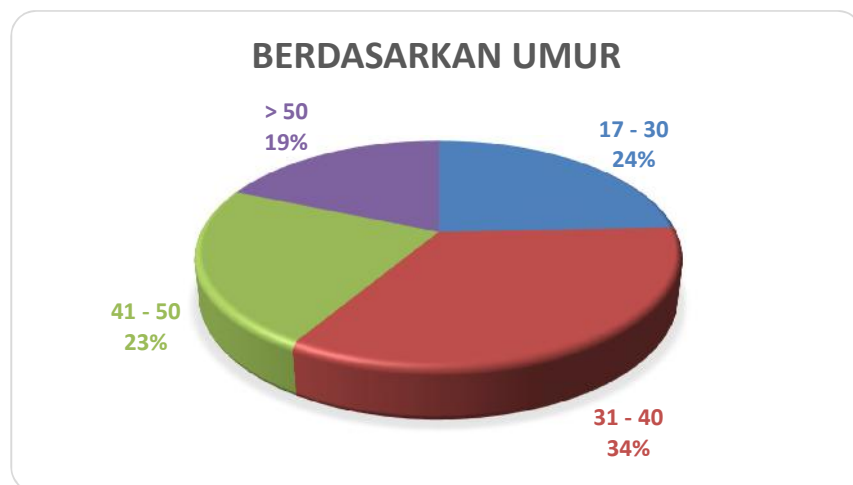
Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin



Grafik 1. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin

### 2.2.2. Berdasarkan Umur

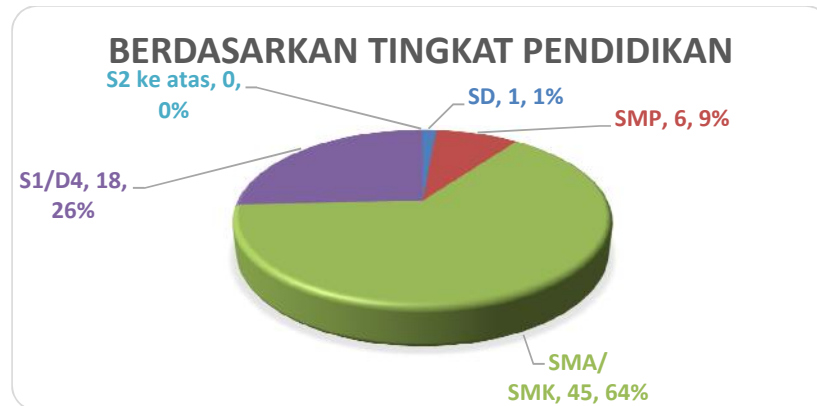
Komposisi Responden Berdasarkan Umur



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 Kejawan, kegiatan dimaksud dilaksanakan pada bulan 1 – 15 Juli 2021, dengan rincian:

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

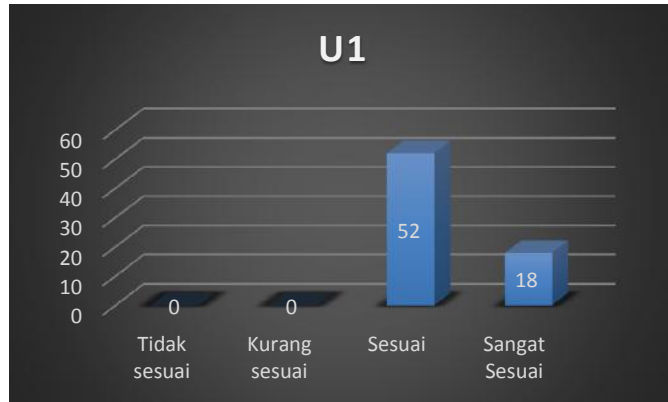
Produk pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawan adalah sebagai berikut :

- 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 ?



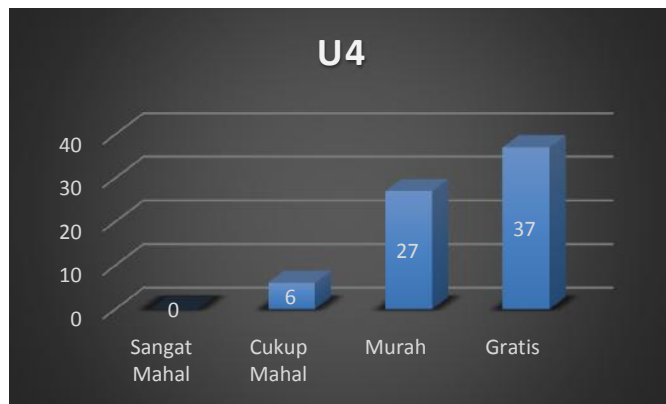
Grafik 5. Kemudahan prosedur pelayanan

3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?



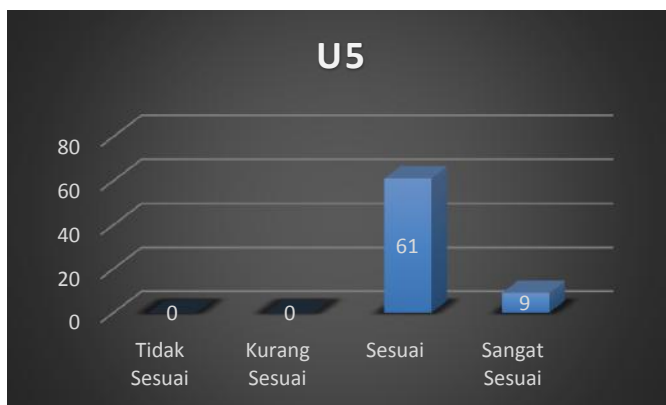
Grafik 6. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

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



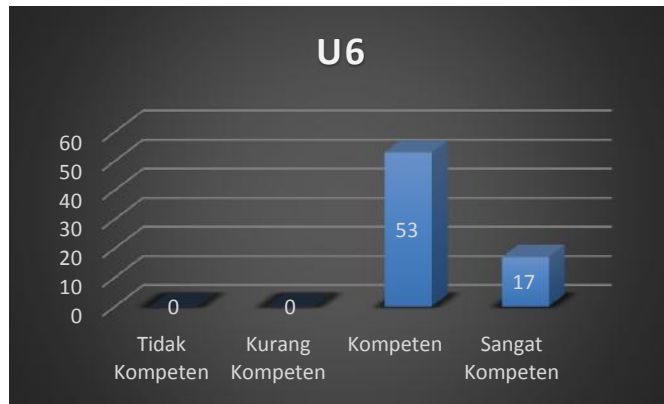
Grafik 7. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

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



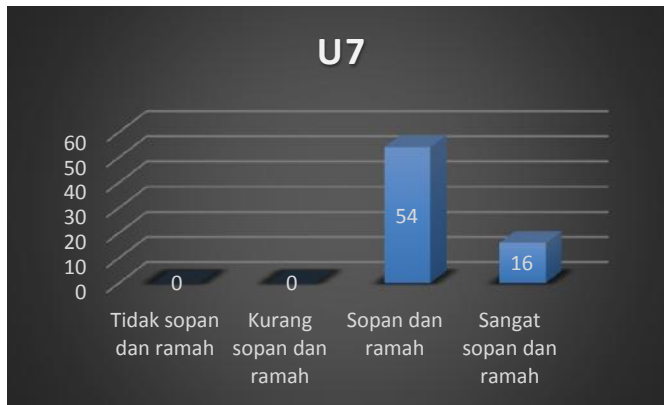
Grafik 8. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

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 ?



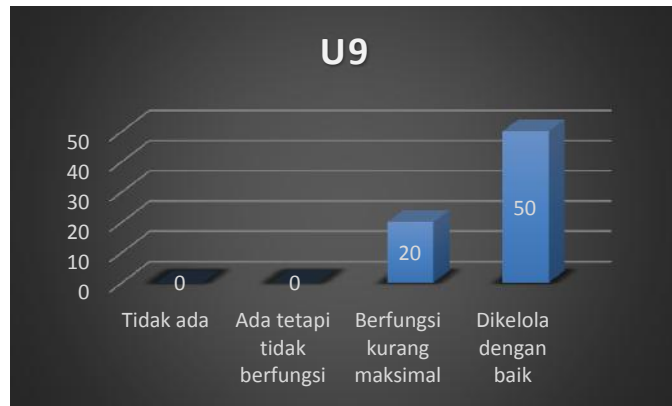
Grafik 10. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

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 menurunnya grafik unsur 3 didapat tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ini disebabkan karena adanya petugas layanan yang terpapar COVID-19 sehingga kantor pelayanan LOCKDOWN selama beberapa hari dan dalam melayani pengguna jasa sedikit terlambat;
- b. Masih menurunnya grafik unsur 4 tentang kewajaran tarif, padahal kewajaran tarif / biaya sesuai PP 75 Tahun 2015 terhadap pelayanan jasa sudah sesuai namun pengguna jasa terdapat penyampaian biaya tersebut masih dianggap mahal karena perhitungannya berdasarkan GT Kapal;
- c. Dengan memberlakukan surat / nota dinas dari Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap tanggal 08 Februari 2021 Nomor : B.2067/DJPT/PI.340.D3/II/2021 tentang penerapan Sistem Informasi Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (Teman SPB) maka **pelayanan STBL Keberangkatan sudah tidak diberlakukan lagi di PPN Kejawanan** untuk pelayanan tersebut;
- d. Kepuasan pelanggan yang terendah adalah responder tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di PPN Kejawanan, 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.
- e. 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. Petugas layanan agar lebih menjaga kondisi kesehatan karena bersentuhan langsung dengan pengguna jasa di masa pandemi ini;
- b. Tarif yang digunakan sesuai PP 75 tahun 2015 yang ada di PPN Kejawanan perlu terus di sosialisasikan dan edukasi yang di informasikan kepada pengguna jasa bahwa bisa di sewa dengan tarif yang berlaku;

- c. Perlu adanya sosialisasi atau pemberitahuan lagi untuk informasi pelayanan STBL Keberangkatan yang sudah tidak berlaku lagi;
- d. Untuk sarana dan prasarana pembayaran EDC ini seyogyanya ditambah dengan EDC BCA bank swasta;
- e. Tetap harus dipertahankan untuk kepuasan pengguna jasa dengan penanganan pengaduan pengguna layanan karena tiap pengaduan langsung di respon positif oleh petugas layanan baik.





## GAMBARAN UMUM RESPONDEN

| NO | JENIS KELAMIN |   | USIA    |         |         |      | TINGKAT PENDIDIKAN |     |             |       |            |
|----|---------------|---|---------|---------|---------|------|--------------------|-----|-------------|-------|------------|
|    | L             | P | 17 - 30 | 31 - 40 | 41 - 50 | > 50 | SD                 | SMP | SMA/<br>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           |       |            |
| 55 | 1             |   | 1       |         |         |      |                    | 1   |             |       |            |

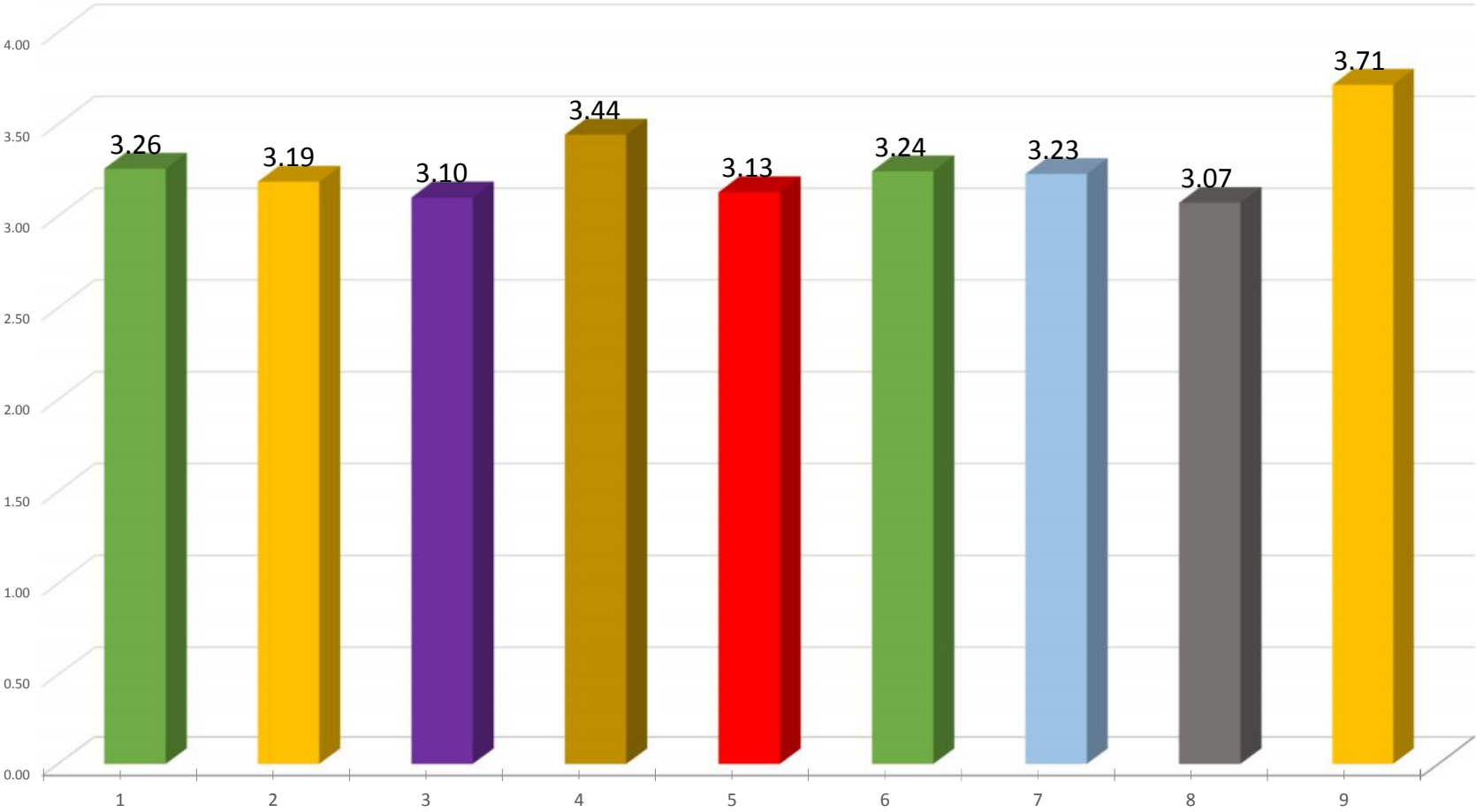
| NO         | JENIS KELAMIN |           | USIA      |           |           |           | TINGKAT PENDIDIKAN |          |             |           |            |
|------------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|----------|-------------|-----------|------------|
|            | L             | P         | 17 - 30   | 31 - 40   | 41 - 50   | > 50      | SD                 | SMP      | SMA/<br>SMK | S1/D4     | S2 ke atas |
| 1          | 2             | 3         | 4         | 5         | 6         | 7         | 8                  | 9        | 10          | 11        | 12         |
| 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         |            |
|            |               |           |           |           |           |           |                    |          |             |           |            |
| <b>SUM</b> | <b>54</b>     | <b>16</b> | <b>17</b> | <b>24</b> | <b>16</b> | <b>13</b> | <b>1</b>           | <b>6</b> | <b>45</b>   | <b>18</b> | <b>0</b>   |





| <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   | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 4            |
| 66   | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 4            |
| 67   | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 4            |
| 68   | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4            |
| 69   | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4            |
| 70   | 3         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4            |
|  |           |           |           |           |           |           |           |           |              |
| <b>JUMLAH NILAI PER UNSUR</b>                          | 228       | 223       | 217       | 241       | 219       | 227       | 226       | 215       | 260          |
| <b>NRR PER UNSUR</b>                                   | 3.26      | 3.19      | 3.10      | 3.44      | 3.13      | 3.24      | 3.23      | 3.07      | 3.71         |
| <b>NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)</b> | 0.36      | 0.35      | 0.34      | 0.38      | 0.35      | 0.36      | 0.36      | 0.34      | 0.41         |
| <b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>                      |           |           |           |           |           |           |           |           | <b>81.51</b> |

NRR PER UNSUR





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

| NILAI SKM           | GAMBARAN UMUM RESPONDEN    |
|---------------------|----------------------------|
| <h1>81.51</h1>      | <b>JUMLAH</b> 70 orang     |
|                     | <b>JENIS KELAMIN</b>       |
|                     | A. LAKI-LAKI 54 orang      |
|                     | B. PEREMPUAN 16 orang      |
|                     | <b>PENDIDIKAN</b> 70 orang |
|                     | A. SD 1 orang              |
|                     | B. SMP 6 orang             |
| C. SMA/SMK 45 orang |                            |
| D. S1/D4 18 orang   |                            |
| E. S2 0 orang       |                            |

| <b>PELAKSANAAN SKM</b>              |
|-------------------------------------|
| Tanggal : 01 Juli s.d. 15 Juli 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*