

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I
2021



*Jl. Pelabuhan Perikanan No. 1
Cirebon - Jawa barat*

By team SKM

KATA PENGANTAR

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

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2021 ini diselenggarakan pada bulan April – Mei 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.

Cirebon, 21 Mei 2021
Kepala PPN Kejawanon



Bagus Oktian Sutrisno

Lembar Pengesahan		
No.	Nama	Paraf
1.	Konseptor (..... <i>Juan</i>)	<i>[Signature]</i>
2.	Subkoordinator Kelompok Kesyahbandaran (Jajang Hartono)	<i>[Signature]</i>

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Grafik	iv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	1
1.3. Gambaran Umum	1
BAB II	
GAMBARAN UMUM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	3
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	
PEMBAHASAN HASIL SURVEY	6
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 I 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 77 orang dengan rincian sebagai tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah dan Komposisi Responden

1.	Pelayanan penerbitan perjanjian penggunaan tanah bangunan;	12
2.	Pelayanan jasa tambat labuh;	7
3.	Pelayanan penjualan air;	16
4.	Pelayanan penggunaan alat berat;	2
5.	Pelayanan inspeksi pembongkaran ikan;	5
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.	13
TOTAL		77

Dari gambaran umum pengguna layanan yang dijadikan responden sebanyak **77 orang** dapat dilihat pada grafik di bawah :

2.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin

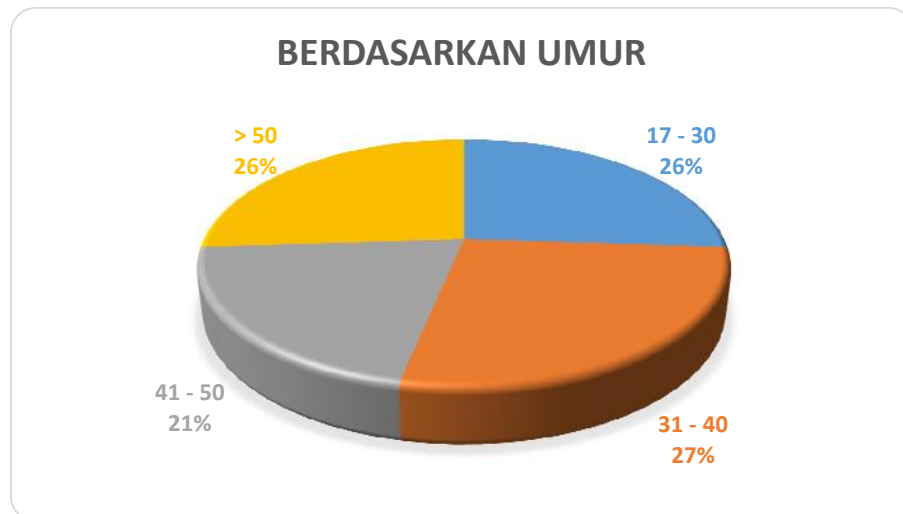
Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin



Grafik 1. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin

2.2.2. Berdasarkan Umur

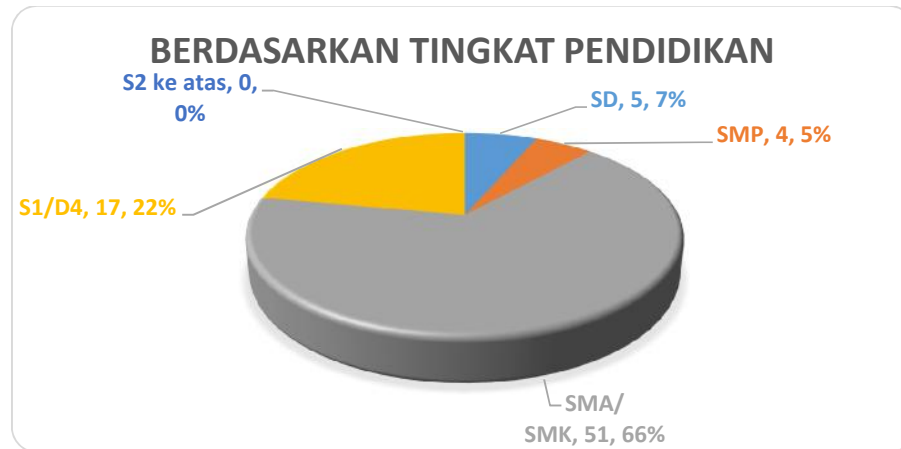
Komposisi Responden Berdasarkan Umur



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 30 April – 21 Mei 2021, dengan rincian:

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

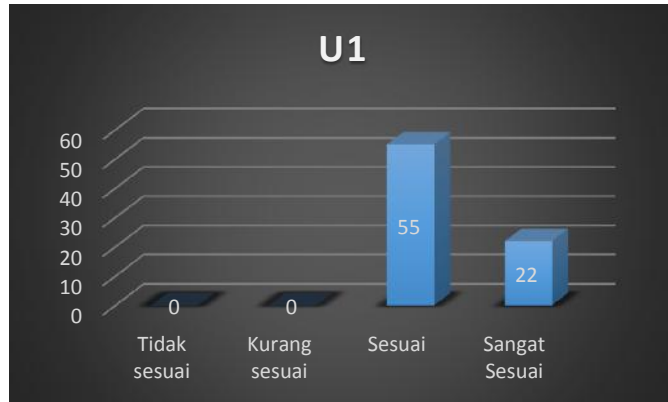
Produk pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan adalah sebagai berikut :

- 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 ?



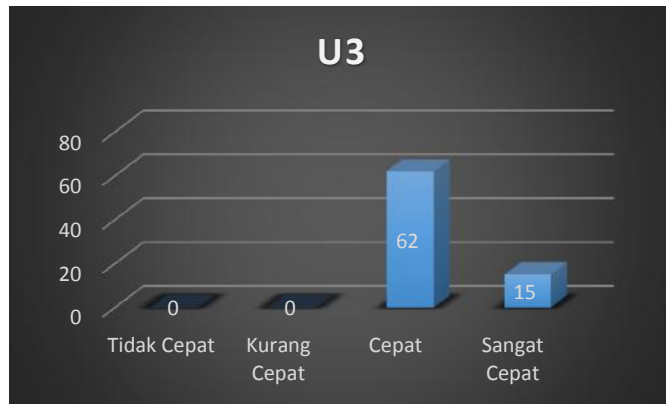
Grafik 4. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

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



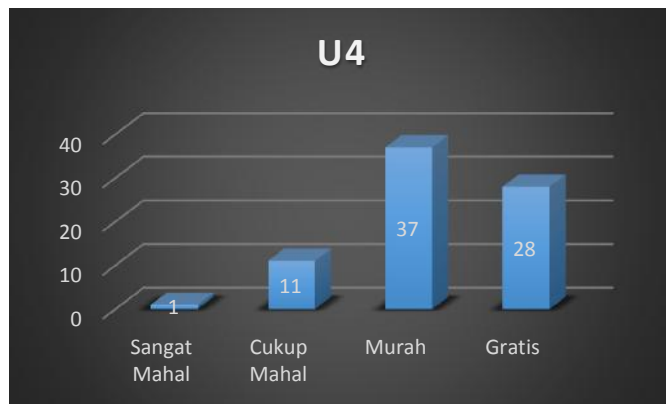
Grafik 5. Kemudahan prosedur pelayanan

3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?



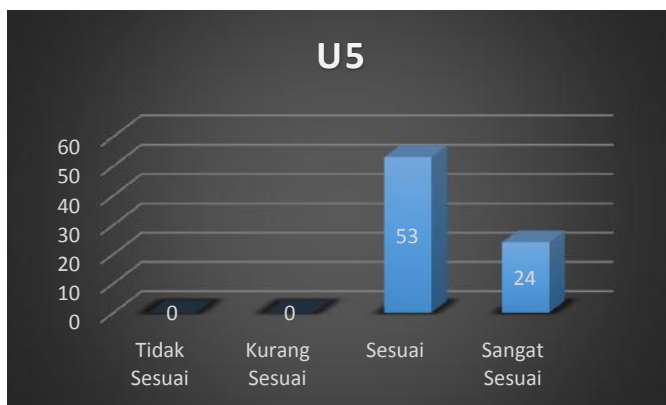
Grafik 6. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

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



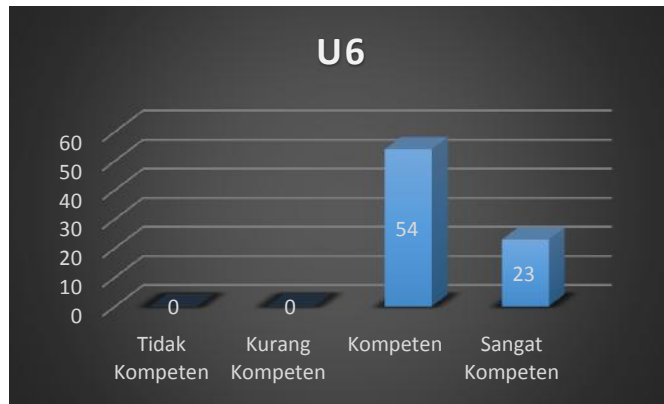
Grafik 7. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

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



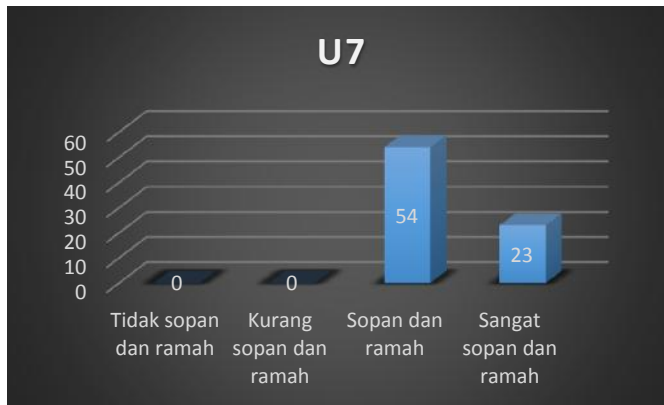
Grafik 8. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

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

- a. Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap 11 (sebelas) jenis produk pelayanan publik di PPN Kejawanan secara umum menggambarkan bahwa pengguna jasa/penerima layanan merasa cukup puas dengan kinerja layanan yang diberikan, namun 1 pelayanan yang tidak ada respondernya dikarenakan pelayanan tersebut sudah tidak diberlakukan lagi mengikuti surat edaran 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).
- b. Survey pelayanan terendah adalah penggunaan alat berat disebabkan pengguna jasa yang ada di lingkup PPN Kejawanan mempunyai peralatan alat berat sendiri sehingga jarang sekali menggunakan alat berat yang ada di PPN Kejawanan.
- c. Dilihat dari unsur grafik Kewajaran biaya/tarif pelayanan jasa yang ada di PPN Kejawanan telah sesuai dengan PP 75 Tahun 2015. Untuk biaya tambat labuh sebesar Rp.4.000,- adalah biaya kapal yang bertambat/berlabuh diatas batas max 30Etmal “per GT kapal per etmal” Rp.4.000,-. Dari unsur kewajaran tarif / biaya terhadap pelayanan jasa tersebut pengguna jasa terdapat penyampaian biaya tersebut dianggap mahal;
- d. Berdasarkan hasil survey kepada pengguna layanan dapat disimpulkan bahwa :
 1. Kepuasan pengguna jasa yang tinggi adalah penanganan pengaduan pengguna layanan karena tiap pengaduan langsung di respon positif oleh petugas layanan baik;
 2. Kepuasan pelanggan yang terendah adalah responder tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di PPN Kejawanan, dengan adanya COVID 19 yang berpengaruh pada kualitas sarana dan prasarana, sehingga anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana masih di alihkan ke hal tersebut.

4.2 SARAN

- a. Lebih meningkatkan pelayanan secara profesional yang sesuai dengan standar layanan yang telah disepakati;
- b. Penggunaan alat berat sebagai sarana dan prasarana yang ada di PPN Kejawanan perlu terus di sosialisasikan atau di informasikan kepada pengguna jasa bahwa bisa di sewa dengan tarif yang berlaku;
- c. Tarif dari tambat sesuai PP 75 tahun 2015 perlu disosialisasikan atau disampaikan kembali masalah tarif jasa tambat tersebut melalui media social;
- d. Sarana dan pranasara yang terkait pelayanan publik di tahun mendatang bisa di anggarkan pemeliharaan lebih.



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

NILAI SKM	GAMBARAN UMUM RESPONDEN	
<h1>83.14</h1>	JUMLAH	77 orang
	JENIS KELAMIN	
	A. LAKI-LAKI	54 orang
	B. PEREMPUAN	23 orang
	PENDIDIKAN	
	A. SD	5 orang
	B. SMP	4 orang
	C. SMA/SMK	51 orang
	D. S1/D4	17 orang
	E. S2	0 orang

PELAKSANAAN SKM

Tanggal : 30 April s.d. 21 Mei 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*

GAMBARAN UMUM RESPONDEN

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		

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
51	1				1				1		
52	1		1						1		
53	1			1					1		
54		1	1						1		
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	1					1			1		
74	1				1				1		
75	1					1			1		
76		1	1							1	
77	1		1							1	
SUM	54	23	20	21	16	20	5	4	51	17	0

<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>
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	2	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	3	4	4	2	3	3	4	3	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR	253	257	246	246	255	254	254	244	298
NRR PER UNSUR	3.29	3.34	3.19	3.19	3.31	3.30	3.30	3.17	3.87
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0.36	0.37	0.35	0.35	0.37	0.37	0.37	0.35	0.43
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT									83.14

NRR PER UNSUR

