

2024



PELABUHAN PERIKANAN  
NUSANTARA TUAL

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

### TRIWULAN I

---

- JANUARI
- FEBRUARI
- MARET

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
<b>II. PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
<b>IV. ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>V. KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
5.1 Kuesioner .....	14
5.2 Hasil Olah Data SKM .....	15
5.3 Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	16
5.4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	17

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel 1 Daftar Pelayanan Publik PPN Tual.....	2
Tabel 2 Tim SKM.....	4
Tabel 3 Rincian Kegiatan Pelaksanaan Triwulan I (Januari - Maret) Tahun 2024.....	6
Tabel 4 Tabel Sampel Krejcie and Morgan .....	6
Tabel 5 Hasil Pengisian Kuesioner .....	8
Tabel 6 Detail Nilai SKM per Unsur.....	9
Tabel 7 Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I .....	11

## DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 1 Tren Nilai SKM .....	11
-------------------------------	----



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

JALAN DUMAR – KOTA TUAL  
TELEPON (0916) 2522004. SURAT ELEKTRONIK [ppn.tual@kkp.go.id](mailto:ppn.tual@kkp.go.id)  
LAMAMAN [www.kkp.go.id/ppntual](http://www.kkp.go.id/ppntual)

---

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TUAL  
TAHUN 2024 TRIWULAN I**

**I. PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Sesuai Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan public, (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Pasal 2 Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Kedudukan, Tugas, Dan Fungsi PPN Tual sesuai Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 66/PERMEN-KP/2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Tangkap Pasal 1 (1) Pelabuhan Perikanan adalah unit pelaksana teknis di bidang pelabuhan perikanan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perikanan Tangkap, (2) Pelabuhan Perikanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang Kepala. Pasal 8 Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan dan pelayanan pemanfaatan sumber daya ikan serta keselamatan operasional kapal perikanan.

Sesuai Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia 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 Perikanandaftar Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan, daftar pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kelautan Dan Perikanan khususnya di PPN Tual adalah:

Tabel 1 Daftar Pelayanan Publik PPN Tual

No	Jenis Pelayanan	Nama Pelayanan	Nama Produk Pelayanan
1	Administratif	Penerbitan Surat Keterangan Hasil Inspeksi Pembongkaran Ikan	Surat Keterangan Hasil Inspeksi Pembongkaran Ikan (SKH-IPI)
2	Administratif	Pelayanan Cara Penanganan Ikan yang Baik	Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB)
3	Administratif	Pemanfaatan Lahan dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	Rekomendasi Pemanfaatan Lahan dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
			Perjanjian Pemanfaatan Lahan di bawah 500 m2 dan/atau Bangunan di bawah 250 m2 di Pelabuhan Perikanan
4	Administratif	Pelayanan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL)	Pebekalan
			STBL Kedatangan Kapal
5	Administratif	Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar	Surat Persetujuan Berlayar (SPB)
6	Administratif	Pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
7	Jasa	Pelayanan Jasa Kepelabuhanan	Pelayanan Jasa Kepelabuhanan
			Pelayanan Jasa Listrik
			Pelayanan Pas Masuk
			Pelayanan Jasa Kebersihan Kawasan
			Penjualan Air
			Penyewaan Peralatan Pelabuhan Perikanan

## **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.

## **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 Tual.

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.

## II. PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Tim survei berdasarkan Surat Perintah kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Tual Nomor: **B.63/PPN.TL/KP.440/I/2023** tentang Penetapan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Tual tanggal **02 Januari 2023**, dengan susunan berikut:

Tabel 2 Tim SKM

No	Nama	NIP	Jabatan
1	Rosina Imkorle	197912112003122003	Ketua
2	Lartha A. Unawekla	197808142002121004	Anggota
3	Prayoga Fajar Samekto	199907082022031001	Anggota

### 2.2 Metode

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang selanjutnya diinput oleh petugas secara elektronik 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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Tual 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 (computer, 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

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Tual. Kegiatan dimaksud dilaksanakan pada bulan Januari s.d. Mei 2024. dengan rincian:

Tabel 3 Rincian Kegiatan Pelaksanaan Triwulan I (Januari - Maret) Tahun 2024

No.	Tanggal	Kegiatan	Tempat
1.	1 Januari s.d. 31 Maret 2024	Membagikan kuisisioner secara daring kepada pengguna jasa layanan	PPN Tual
2.	1 - 19 April 2024	Mengolah data dan validasi	Ortala DJPT
3	19 April - 3 Mei 2024	Penyusunan Laporan TW I	

## 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 Tual berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Tual dalam kurun waktu tiga bulan adalah sebanyak 55 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 48 orang.

Tabel 4 Tabel Sampel Krejcie and Morgan

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	150	108	460	210	2000	322
15	14	160	113	480	214	2200	327
20	19	170	118	500	217	2400	331
25	24	180	123	550	226	2600	335
30	28	190	127	600	234	2800	338
35	32	200	132	650	242	3000	341
40	36	210	136	700	248	3500	346
45	40	220	140	750	254	4000	351
50	44	230	144	800	260	4500	354

55	48	240	148	850	265	5000	357
60	52	250	152	900	269	6000	361
65	56	260	155	950	274	7000	364
70	59	270	159	1000	278	8000	367
75	63	280	162	1100	285	9000	368
80	66	290	165	1200	291	10000	370
85	70	300	169	1300	297	15000	375
90	73	320	175	1400	302	20000	377
95	76	340	181	1500	306	30000	379
100	80	360	186	1600	310	40000	380
110	86	380	191	1700	313	50000	381
120	92	400	196	1800	317	75000	382
130	97	420	201	1900	320	100000	384
140	103	440	205				

### III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran penggunaan skala likert, yaitu suatu skala psikometrik yang umumnya digunakan dalam kuesioner (angket). Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei kepuasan masyarakat di PPN Tual dilaksanakan dengan Kuesioner konvensional disebarkan mulai Bulan Januari s.d Maret 2024.

Analisa dilakukan terhadap data kuesioner yang diberikan kepada responden terhadap 9 unsur SKM yaitu persyaratan syste, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksanaan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan di PPN Tual, beberapa pengguna layanan yang berhasil dijadikan responden sebagai 48 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Pengisian Kuesioner

no	Jenis Layanan	Jumlah
1	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik	2
2	Pelayanan Bongkar/Muat	25
3	Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu	2
4	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	2
5	Pelauanan Tambat dan/atau Labuh	3
6	Pelayanan Persetujuan Berlayar (SPB)	7
7	Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	7
Total		48

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

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

*Tabel 6 Detail Nilai SKM per Unsur*

NO	JENIS PELAYANAN	S	NILAI UNSUR									NILAI SKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik	2	4.00	4.00	4.00	3.50	3.50	4.00	4.00	3.50	4.00	95.83
2	Pelayanan Bongkar/Muat	25	3.92	3.92	3.96	3.20	3.72	3.88	3.88	3.96	3.96	95.56
3	Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu	2	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	91.67
4	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	2	3.50	4.00	4.00	4.00	3.50	4.00	3.50	3.50	3.50	93.06
5	Pelauanan Tambat dan/atau Labuh	3	4.00	4.00	3.67	3.67	4.00	3.67	4.00	3.67	4.00	96.30
6	Pelayanan Persetujuan Berlayar (SPB)	7	3.71	3.57	3.57	3.57	3.86	3.71	3.43	3.57	3.57	90.48
7	Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Laport (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	7	4.00	3.71	3.86	4.00	3.86	3.86	4.00	3.86	3.71	96.83
	<b>JUMLAH</b>	<b>48</b>										<b>94.79</b>
	<b>KATEGORI</b>											<b>A</b>

## IV. ANALISIS HASIL SKM

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

Kelemahan ataupun kelebihan dari berbagai macam unsur pelayanan Triwulan ke I bisa di lihat pada rincian dibawah ini :

- a. Biaya dan tarif dalam Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu mendapatkan nilai terendah yaitu 1.00
- b. Untuk unsur mendapatkan nilai tertinggi adalah Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata unsur: 3.96.

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:

- a. Gedung pelayanan terpadu sudah disiapkan namun belum dioperasikan
- b. Perlunya kantor pelayanan di PP Tual

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Fasilitas gedung perkantoran di PPN Tual sudah dialokasikan untuk penambahan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Atap, namun dalam proses *finishing* untuk interior. Pelayanan untuk PP Tual masih dilakukan di kantor PPN Tual yaitu pada loket kesyahbandaran, sehingga efektifitas dalam pelayanan sedikit berkurang.
- b. Sementara pada Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu belum dilakukan Konsultasi Publik, mengingat Inspeksi Pengendalian Mutu berkaitan dengan Instansi Eksternal yaitu BKIPM. Oleh karenanya pengambilan sampel merupakan *miss presepsi* yang dirasa menambah biaya dan tarif oleh pengguna jasa.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

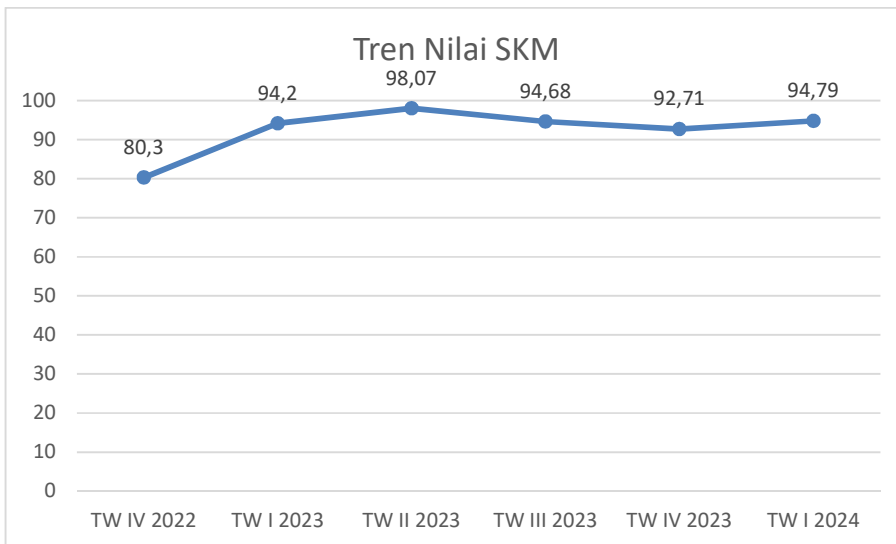
Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat dari 7 jenis pelayanan yang diselenggarakan di PPN Tual, terdapat beberapa poin yang harus ditindaklanjuti dan bisa dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 7 Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu/Bulan			Penanggung jawab
			04	05	06	
1	Biaya dan Tarif	Melakukan Konsultasi Publik Untuk Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu			√	Kelompok kerja Tata Operasional

### 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 public. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Tual dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 1 Tren Nilai SKM

## V. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan dan analisa data pengisian kuesioner survei kepuasan masyarakat di PPN Tual Tahun 2023 Triwulan IV. maka dapat disimpulkan:

1. Pendapat responden terhadap setiap unsur pelayanan di PPN Tual adalah:
  - a. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, nilai rata-rata 3.79 artinya unsur persyaratan pada PPN Tual masih **“Sangat Baik”**;
  - b. Kemudahan prosedur pelayanan, nilai rata-rata 3.93 artinya unsur pelayanan kemudahan prosedur di PPN Tual yaitu dikategorikan **“Sangat Baik”**;
  - c. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan, nilai rata-rata 3.96 artinya waktu petugas dalam melayani dikategorikan masih **“Sangat Baik”**;
  - d. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, nilai rata-rata 3.10 artinya biaya/tarif pelayanan di PPN Tual dikategorikan **“Baik”**;
  - e. Kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, nilai rata-rata 3.71 artinya produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan dikategorikan masih **“Sangat Baik”**;
  - f. Kesigapan Petugas dalam pelayanan, nilai rata-rata 3.94 artinya respon petugas dalam melayani di PPN Tual dikategorikan **“Sangat Baik”**;
  - g. Perilaku/Kemampuan Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, nilai rata-rata 3.94 artinya perilaku petugas dalam melayani di PPN Tual dikategorikan **“Sangat Baik”**;
  - h. Layanan Konsultasi dan Pengaduan, nilai rata-rata 3.59 artinya penanganan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat sudah dikategorikan Kurang **“Sangat Baik”**;
  - i. Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana, nilai rata-rata 3.78 artinya kualitas sarana dan prasarana yang digunakan menunjang pelayanan di PPN Tual dikategorikan **“Sangat Baik”**.
2. Nilai SKM setelah dikonversi = adalah 94,79, mutu pelayanan adalah **“A”**. dan kinerja pelayanan adalah **“Sangat Baik”**.



3. Prioritas unsur pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya adalah **Biaya dan Tarif** pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Tual. Unsur pelayanan yang mempunyai nilai tinggi, ditingkatkan, dan/atau harus dipertahankan adalah **Kesigapan Petugas dalam pelayanan** dan **Perilaku/Kemampuan Petugas dalam pelayanan**.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan PPN Tual Tahun 2024 dibuat, semoga dapat menjadi pertimbangan pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara Tual.

Tual, 25 April 2024

Kepala Pelabuhan  
Perikanan Nusantara Tual



Silvinus M. C. Jaftoran

# LAMPIRAN

## 5.1 Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat  
Unit : PPN Tuat

### Data Layanan

Pilih Layanan

- Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
- Pelayanan Bongkar/Muat
- Pemakaian Listrik
- Pelayanan Pas Masuk
- Pelayanan Jasa Kebersihan
- Pelayanan Pengadaan Air
- Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu
- Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik
- Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
- Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan
- Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
- Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Keberangkatan Kapal Perikanan
- Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)
- Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
- Pelayanan Pengesahan Perijinan Kerja Laut
- Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan
- Pelayanan Lainnya
- Penerbitan Sertifikat Kelainan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah

### Data Responden

Waktu Survey

04-Sep-2023 12:22

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
- S1
- S2
- S3

### 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

## 5.2 Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PERUNSUR LAYANAN

#### Rata-rata Unsur Pelayanan

No	Unsur	Rata Rata	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,79	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,93	A
3	Waktu Penyelesaian	3,96	A
4	Biaya/Tarif	3,10	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,71	A
6	Kesigapan Pelaksana	3,94	A
7	Perilaku Pelaksana	3,94	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,59	A
9	Sarana dan Prasarana	3,78	A

#### IKM UNIT PELAYANAN:

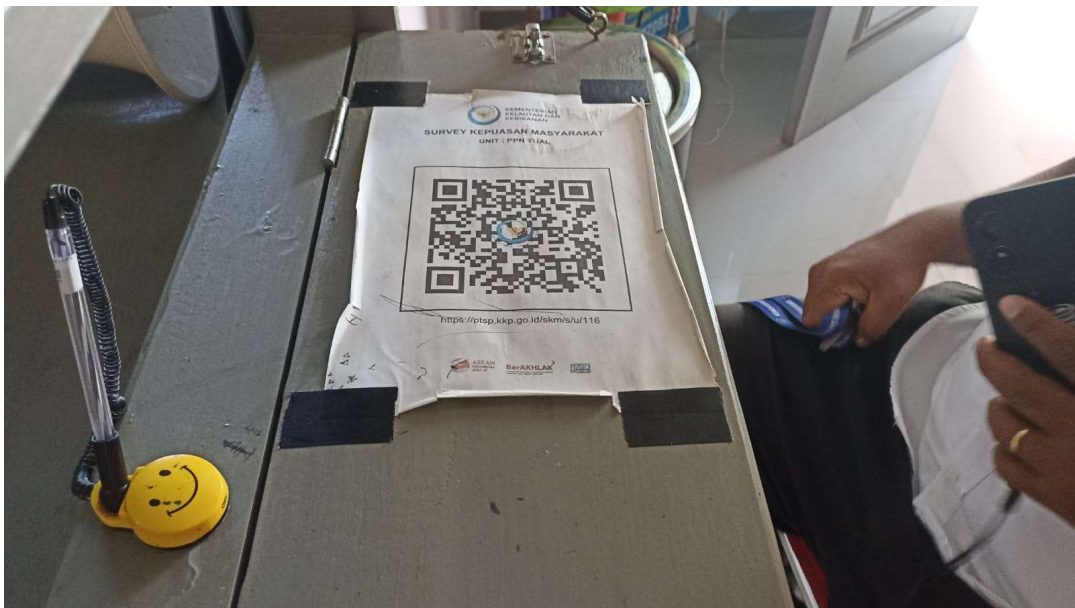
#### Mutu Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.064 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.532 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

### 5.3 Dokumentasi Pelaksanaan SKM



Pengisian SKM menggunakan *smartphone* pengguna jasa



QR Code untuk pengisian SKM oleh pengguna jasa

## 5.4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya



### **KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TUAL**

JALAN DUMAR – KOTA TUAL  
TELEPON (0916) 2522004. SURAT ELEKTRONIK [ppn.tual@kkp.go.id](mailto:ppn.tual@kkp.go.id)  
LAMAN [www.kkp.go.id/ppntual](http://www.kkp.go.id/ppntual)

---

### **LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2024**

#### **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 PPN Tual 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 HASIL TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PPN Tual periode TW I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode TW IV Tahun 2023**

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1	Persyaratan	3,7
2	Prosedur	3,73
3	Waktu Pelayanan	3,73
4	Biaya Tarif	3,68
5	Produk Layanan	3,65
6	Kompetensi Pelaksana	3,73
7	Perilaku Pelaksana	3,73
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,83
9	Penanganan pengaduan	3,63

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Tidak lanjut yang dirancang juga memasukkan kritik dan saran dari pengguna jasa. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka ditetapkanlah rencana tindak lanjut dan realisasi pada periode setelahnya. Kerangka rencana tindak lanjut dari periode sebelumnya tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu/Bulan			Penanggung jawab
			Jan	Feb	Mar	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Peresmian Gedung Pelayanan Terpadu			√	Kelompok kerja masing-masing unit

2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sosialisasi terkait PermenKP No.33 Tahun 2017		√		Kelompok kerja masing-masing unit
3	Biaya/Tarif	Sosialisasi terkait PP.85 Tahun 2021			√	Kelompok kerja masing-masing unit



Dari kerangka tindak lanjut tersebut dapat dilaporkan bahwa hasil tindak lanjutnya sebagai berikut :

**Tabel 3. Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Belum ditindak lanjuti	-	Gedung pelayanan terpadu dalam proses finishing dan belum dapat diresmikan
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Belum ditindak lanjuti	-	Sudah dilakukan kegiatan Sosialisasi dan Konsultasi Publik pada tahun 2023 namun pada tahun 2024 belum dilaksanakan
3	Biaya/Tarif	Belum ditindak lanjuti	-	Sudah dilakukan kegiatan Sosialisasi dan Konsultasi Publik pada tahun 2023 namun pada tahun 2024 belum dilaksanakan

### BAB III KESIMPULAN

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

PPN Tual telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Tual, 25 April 2024

Kepala Pelabuhan  
Perikanan Nusantara Tual



Silvinus M. C. Jaftoran