

SEMESTER I - JULI 2019

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PREPARED BY

PPN KEJAWANAN CIREBON

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di PPN Kejawanan Semester Kesatu Tahun 2019 ini telah kami selesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 ini mulai diselenggarakan pada bulan Juli 2019 dengan cara menyebarkan kuisisioner 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, Agustus 2019
Kepala PPN Kejawanan

Imas Masriah, S.Pi

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	4
2.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	5
2.2.2. Berdasarkan Umur	5
2.2.3. Berdasarkan Pendidikan	6
2.3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	6

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEY	8
--------------------------------------	----------

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan	12
4.2. Saran	13

Lampiran

Dokumentasi Pelayanan

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah dan Komposisi Responden	4
---	---

DAFTAR GRAFIK

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanen sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan PPN Kejawanen 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 Kejawanen melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi seluruh pengguna jasa lingkup PPN Kejawanen khususnya semester pertama Tahun 2019.

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 Kejawanen dengan tujuan sebagai alat untuk melakukan 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 data 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 Masyarakat Perikanan;
2. Pelayanan Kehumasan;
3. Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban;
4. Pengelolaan Balai Pertemuan Nelayan/Ruang Rapat;
5. Pelayanan Penggunaan Tanah Dan/ Atau Bangunan;
6. Pelayanan Pas Masuk Harian;
7. Pelayanan Jasa Kebersihan Kawasan;
8. Pelayanan Jasa Listrik;
9. Pelayanan Jasa Tambat Labuh;
10. Pelayanan Penjualan Air;
11. Pelayanan Penggunaan Gedung Perbaikan Jaring;
12. Pelayanan Penggunaan Alat Berat;
13. Pelaksanaan Inspeksi Pembongkaran Ikan;
14. Pelayanan Penerbitan Sertifikat CPIB;
15. Pengumpulan Data Pembongkaran Ikan;
16. Pelayanan Data dan Informasi;
17. Pelayanan Penerbitan SPB;
18. Pelayanan Penerbitan STBL Keberangkatan Kapal;
19. Pelayanan Penerbitan STBL Kedatangan Kapal;
20. Pelayanan Rekomendasi Alokasi BBM;
21. Pelayanan E- Log Book Penangkapan Ikan;
22. Pelayanan Floating Repair;
23. Pelayanan Penerbitan SHTI Lembar Awal;
24. Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut;
25. Pelayanan Jasa IPAL.

2.2 Jumlah dan Komposisi Responden

Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan, beberapa pengguna layanan yang berhasil dijadikan responden sebanyak 97 orang dengan rincian sebagai tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah dan Komposisi Responden

1	Pelayanan Masyarakat Perikanan	2
2	Pelayanan Kehumasan	2
3	Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban	2
4	Pengelolaan Balai Pertemuan Nelayan/Ruang Rapat	4
5	Pelayanan Penggunaan Tanah Dan/ Atau Bangunan	6
6	Pelayanan Pas Masuk Harian	5
7	Pelayanan Jasa Kebersihan Kawasan	6
8	Pelayanan Jasa Listrik	6
9	Pelayanan Jasa Tambat Labuh	5
10	Pelayanan Penjualan Air	8
11	Pelayanan Penggunaan Gedung Perbaikan Jaring	1
12	Pelayanan Penggunaan Alat Berat	0
13	Pelaksanaan Inspeksi Pembongkaran Ikan	3
14	Pelayanan Penerbitan Sertifikat CPIB	0
15	Pengumpulan Data Pembongkaran Ikan	3
16	Pelayanan Data dan Informasi	6
17	Pelayanan Penerbitan SPB	6
18	Pelayanan Penerbitan STBL Keberangkatan Kapal	5
19	Pelayanan Penerbitan STBL Kedatangan Kapal	5
20	Pelayanan Rekomendasi Alokasi BBM	5
21	Pelayanan E- Log Book Penangkapan Ikan	5
22	Pelayanan Floating Repair	0
23	Pelayanan Penerbitan SHTI Lembar Awal	5
24	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	5
25	Pelayanan Jasa IPAL	2
TOTAL		97

Dari gambaran umum pengguna layanan yang dijadikan responden sebanyak 97 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 Kejawatanan, kegiatan dimaksud dilaksanakan pada bulan Juli 2019, dengan rincian:

- Hari 1 sampai 10 menyebarkan kusioner kepada pengguna jasa layanan;
- Hari ke 11 sampai 20 mengentry data dan menganalisis.

Produk pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawatanan adalah sebagai berikut :

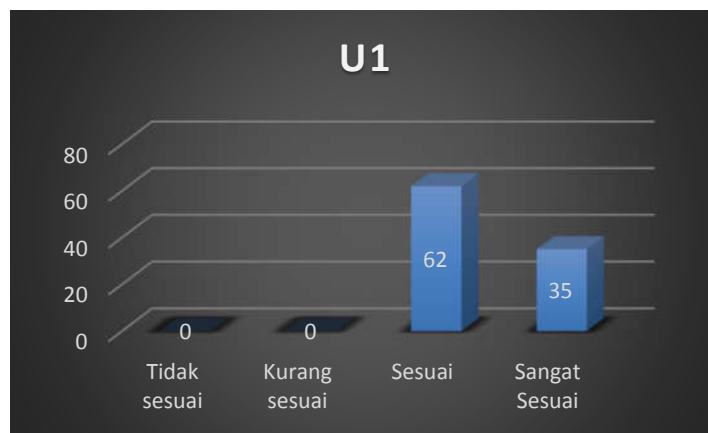
1. Pelayanan Masyarakat Perikanan;
2. Pelayanan Kehumasan;
3. Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban;
4. Pengelolaan Balai Pertemuan Nelayan/Ruang Rapat;
5. Pelayanan Penggunaan Tanah Dan/ Atau Bangunan;
6. Pelayanan Pas Masuk Harian;
7. Pelayanan Jasa Kebersihan Kawasan;
8. Pelayanan Jasa Listrik;
9. Pelayanan Jasa Tambat Labuh;
10. Pelayanan Penjualan Air;
11. Pelayanan Penggunaan Gedung Perbaikan Jaring;
12. Pelayanan Penggunaan Alat Berat;

13. Pelaksanaan Inspeksi Pembongkaran Ikan;
14. Pelayanan Penerbitan Sertifikat CPIB;
15. Pengumpulan Data Pembongkaran Ikan;
16. Pelayanan Data dan Informasi;
17. Pelayanan Penerbitan SPB;
18. Pelayanan Penerbitan STBL Keberangkatan Kapal;
19. Pelayanan Penerbitan STBL Kedatangan Kapal;
20. Pelayanan Rekomendasi Alokasi BBM;
21. Pelayanan E- Log Book Penangkapan Ikan;
22. Pelayanan Floating Repair;
23. Pelayanan Penerbitan SHTI Lembar Awal;
24. Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut;
25. Pelayanan Jasa IPAL.

BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEY

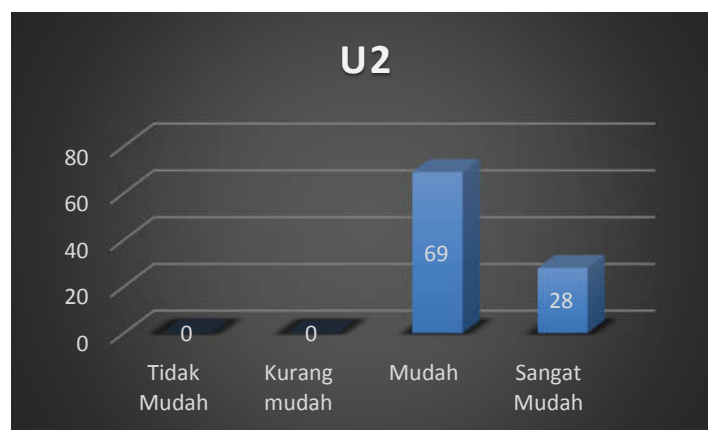
Berikut jawaban atas quisioner Survey Kepuasan Masyarakat secara umum atas penyelenggaraan pelayanan publik di PPN Kejawanan

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



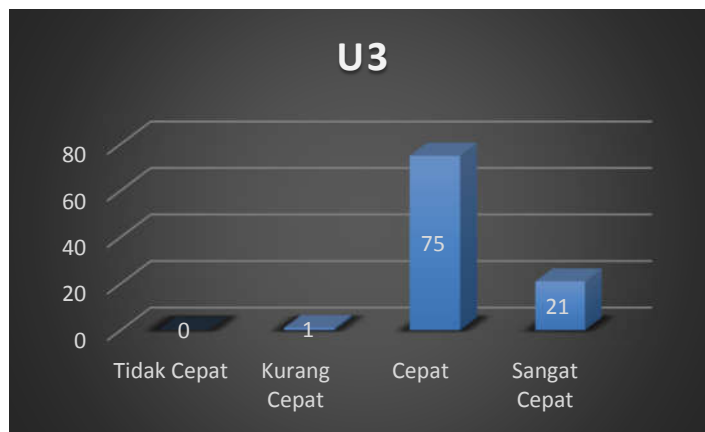
Grafik 4. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

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



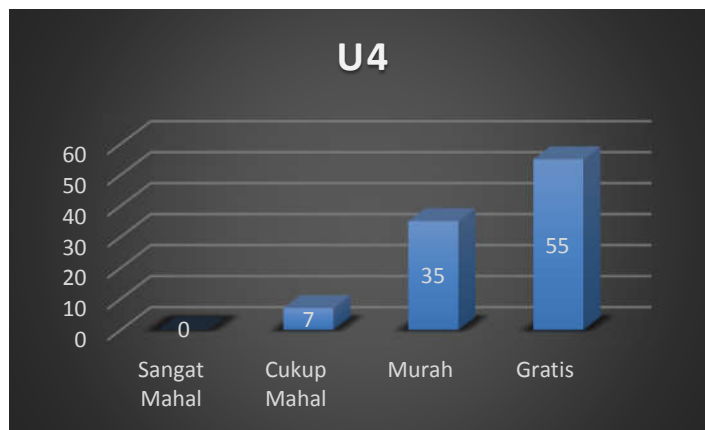
Grafik 5. Kemudahan prosedur pelayanan

3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?



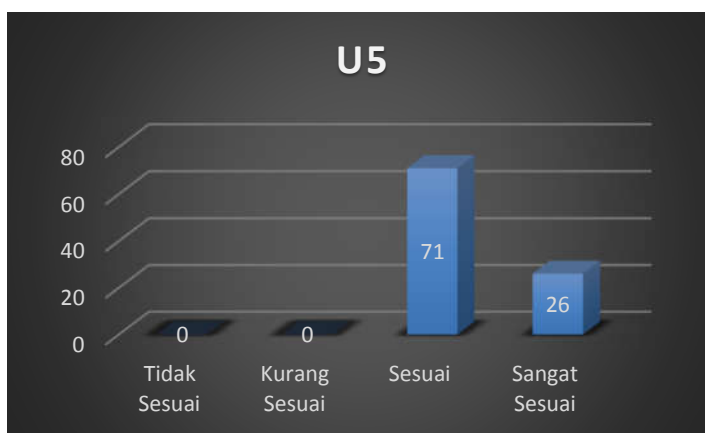
Grafik 6. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

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



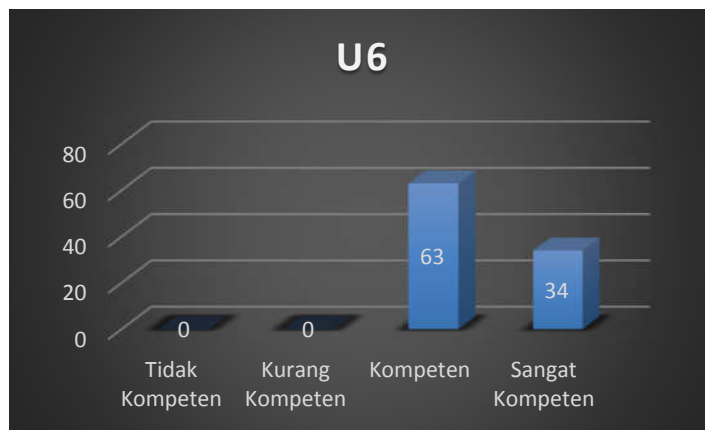
Grafik 7. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

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



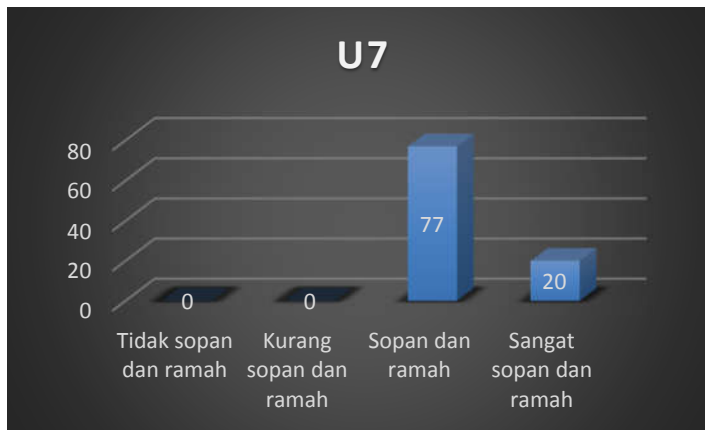
Grafik 8. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

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



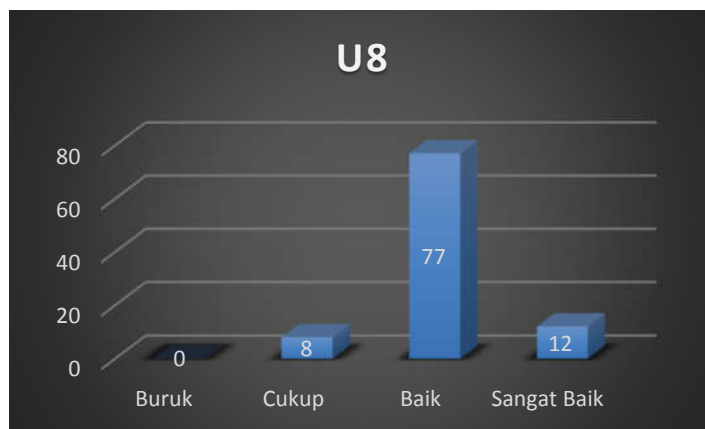
Grafik 9. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

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



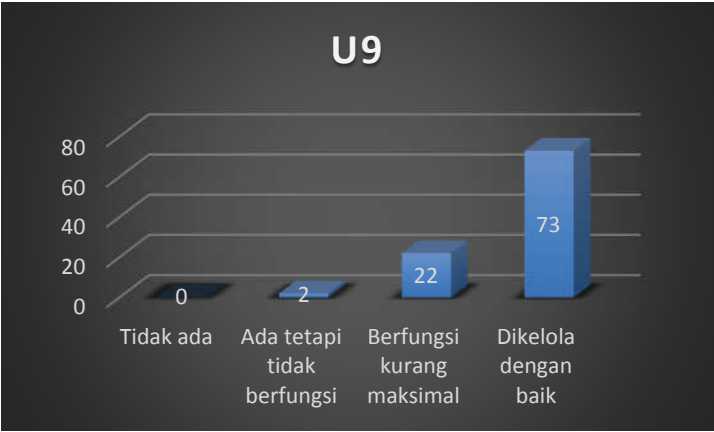
Grafik 10. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

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 25 (dua puluh lima) jenis produk pelayanan publik di PPN Kejawatanan secara umum menggambarkan bahwa pengguna jasa/penerima layanan merasa cukup puas dengan kinerja layanan yang diberikan.
- b. Terdapat beberapa pelayanan di PPN Kejawatanan yang belum dimanfaatkan oleh pengguna jasa yaitu:
 1. **Pelayanan Floating Repair :**
Para pengguna jasa belum memanfaatkan fasilitas yang tersedia.
 2. **Pelayanan penggunaan alat berat :**
Secara teknis pelaku usaha di PPN Kejawatanan, tidak memanfaatkan pelayanan ini dikarenakan alat berat dalam kondisi rusak.
 3. **Penerbitan Sertifikat CPIB (Cara Penanganan Ikan Yang Baik);**
 - Pengguna jasa belum memahami pentingnya sertifikat tersebut karena UPI (Unit Pelayanan Ikan) belum mempersyaratkan dalam pendistribusian bahan baku dari kapal.
 - Persyaratan untuk penerbitan sertifikat CPIB (Cara Penanganan Ikan Yang Baik) seperti SKPPI (Sertifikat kelayakan penanganan dan penyimpanan ikan) dan Sertifikat Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI) yang diterbitkan oleh pusat cq. Direktorat Kapal Penangkap Ikan belum terpenuhi.
- c. 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;
 2. Kepuasan pelanggan yang terendah adalah kualitas sarana dan prasarana, hal ini dikarenakan keterbatasan anggaran dalam mengalokasikan pengembangan fasilitas.

4.2. SARAN

- a. Lebih meningkatkan pelayanan secara profesional yang sesuai dengan standar layanan yang telah disepakati;
- b. Menginformasikan kepada pengguna layanan untuk dapat memanfaatkan Pelayanan Floating Repair, Penerbitan Sertifikat CPIB (Cara Penanganan Ikan Yang Baik), serta penganggaran untuk kebutuhan alat berat untuk kedepannya.
- c. Pada point c.1. Lebih baik jika ada kotak saran di setiap ruang pelayanan.
- d. Perlunya anggaran untuk melengkapi sarana / prasarana yang ada di PPN Kejawanan.

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		
51		1	1						1		
52	1		1						1		
53		1	1							1	
54	1			1						1	
55	1			1						1	
56	1			1						1	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
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		
78	1			1					1		
79	1				1				1		
80	1			1					1		
81	1			1					1		
82	1			1					1		
83	1			1					1		
84	1			1					1		
85	1			1					1		
86	1			1					1		
87		1			1				1		
88	1				1				1		
89		1	1							1	
90		1		1						1	
91	1		1							1	
92	1			1					1		
93	1				1				1		
94	1			1					1		
95		1	1							1	
96		1	1							1	
97	1		1							1	
SUM	70	27	16	54	23	4	0	3	77	17	0

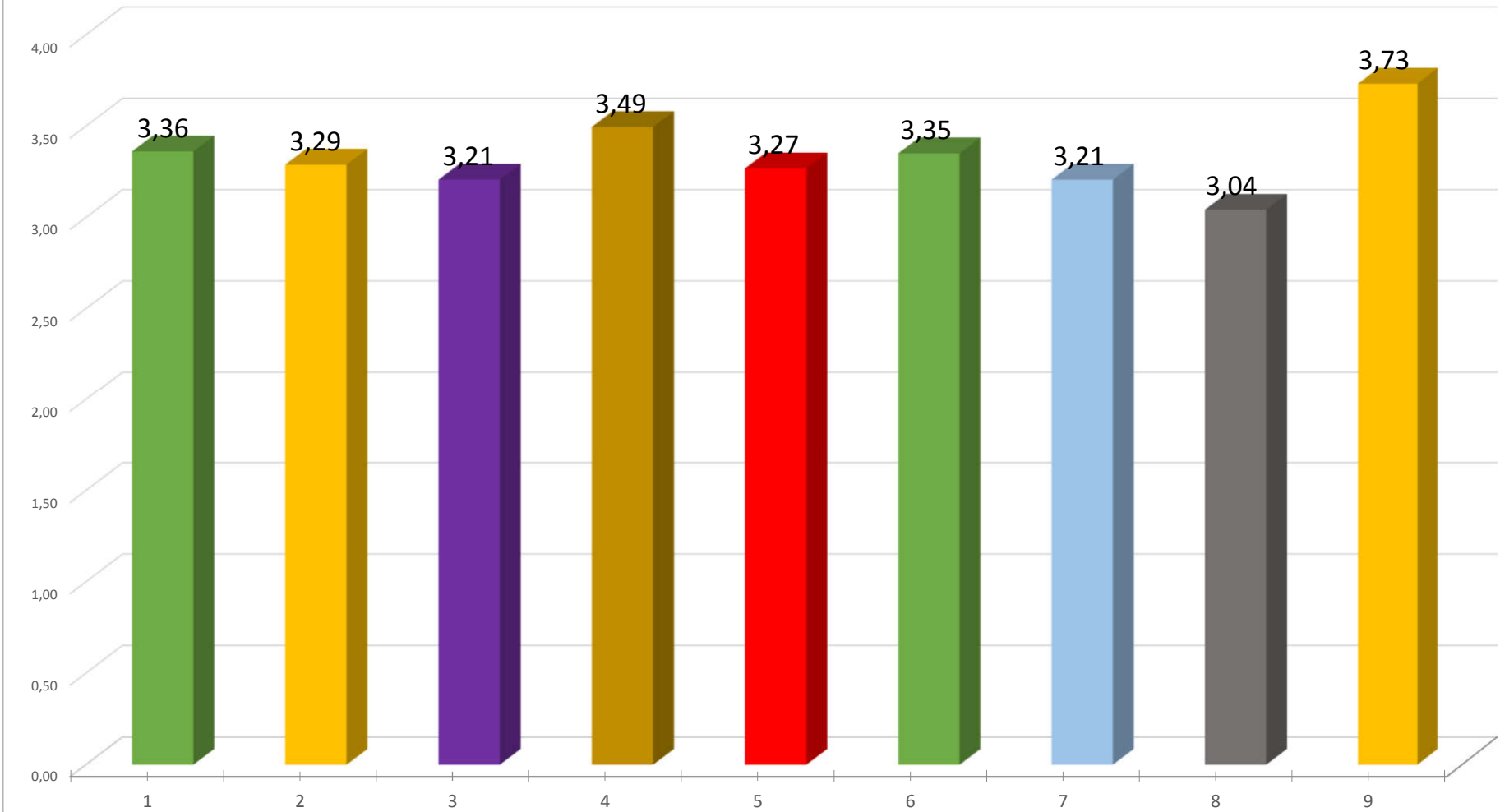
**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN KEJAWANAN CIREBON
SEMESTER 1 TAHUN 2019**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<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	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
5	3	3	3	4	3	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	4	3	4	3	4	4	3	4
8	3	3	4	3	4	4	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3
10	4	3	4	4	3	4	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	2	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	4	4	3	3	4	4	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	2	3	3	3	2	4
17	3	3	2	2	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19	3	3	3	2	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	2	3
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	2	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	4	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	2	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	4	3	3	3
38	3	4	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	4	3	3	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>
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	2	4
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4
45	3	4	4	2	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	4	3	3	4	4	4	3	3
48	3	3	3	3	4	4	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	2	2
50	3	3	3	4	3	3	3	2	3
51	4	3	4	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	3	3	4	4	3	4	3	4	3
54	3	4	3	4	3	3	3	3	2
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	4	3	3	4
58	4	4	3	4	4	3	3	3	4
59	4	3	3	4	4	3	3	3	4
60	4	3	3	4	4	3	3	3	4
61	4	3	3	4	4	4	4	3	4
62	4	3	3	4	4	3	3	3	4
63	4	4	3	4	4	3	3	3	4
64	4	4	3	4	4	3	3	3	4
65	4	4	3	4	4	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	3	3	3	4
68	4	3	3	4	3	4	3	3	4
69	4	3	3	4	3	4	3	3	4
70	4	4	3	4	3	4	4	4	4
71	4	3	3	4	3	4	3	3	4
72	4	3	3	4	3	4	3	3	4
73	4	4	4	4	4	3	3	3	4
74	4	4	3	4	4	4	3	3	4
75	4	4	3	4	4	4	3	3	4
76	4	4	4	4	4	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	3	3	3	4
78	4	3	3	4	3	4	3	3	4
79	3	3	4	4	3	4	3	3	4
80	3	4	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	4	3	3	4	3	4	4	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	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>
85	3	3	3	4	3	4	3	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	4	3	3	4	4	3	3	3	3
88	3	4	4	4	4	3	3	3	4
89	4	4	4	4	4	4	3	3	4
90	4	4	4	4	4	3	3	4	4
91	4	4	4	4	4	4	3	3	4
92	4	4	4	4	4	4	3	3	4
93	4	3	3	3	3	3	4	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	4	3	4	3	4	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	4	3	3	2	3	3	3	3	4
JUMLAH NILAI	326	319	311	339	317	325	311	295	362
NRR PER UNSUR	3,36	3,29	3,21	3,49	3,27	3,35	3,21	3,04	3,73
NRR	0,37	0,37	0,36	0,39	0,36	0,37	0,36	0,34	0,41
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT									83,11

NRR PER UNSUR





**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KEJAWANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
SEMESTER 1 TAHUN 2019**

NILAI SKM	GAMBARAN UMUM RESPONDEN	
83,11	JUMLAH	97 orang
	JENIS KELAMIN	
	A. LAKI-LAKI	70 orang
	B. PEREMPUAN	27 orang
	PENDIDIKAN	
	A. SD	0 orang
	B. SMP	3 orang
	C. SMA/SMK	77 orang
	D. S1/D4	17 orang
	E. S2	0 orang

PELAKSANAAN SKM

Tanggal : 2 Juli s.d. 26 Juli 2019

*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*