



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III

PPN Brondong

Jalan PPDI Jompong Brondong
Lamongan 62263 Jawa Timur

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah
diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

2025

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III
TAHUN 2025



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDRAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	23
ANALISIS HASIL SKM	23
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	23
4.2 Rencana Tindak Lanjut	23
4.3 Tren Nilai SKM.....	24
BAB V	26
KESIMPULAN	27
LAMPIRAN.....	28
1. Kuesioner	28
2. Hasil Pengolahan Data.....	29
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	30
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka

sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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 administrasi yang telah diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.

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:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Brondong 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi Jl. PPDI Jompong-Brondong, Lamongan 62263 dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong 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

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu triwulanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waku Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari
1.	Persiapan	Juli	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September	92
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	3

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 Brondong berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 126 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi. 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 126 orang.

Tabel 2. Tabel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 126 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Data Responden SKM Triwulan III

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	111	88,1 %
		PEREMPUAN	15	11,9 %
2	PENDIDIKAN	SD	1	0,8 %
		SLTP	17	13,5 %
		SLTA	90	71,4 %
		D 3	4	3,2 %
		S 1	14	11,1 %
3	PEKERJAAN	PNS	2	1,6 %
		SWASTA	31	24,6 %
		WIRAUUSAHA	61	48,4 %
		LAINNYA	32	5,4 %
4	JENIS LAYANAN	AIR	11	8,7 %
		AKUN E-LOGBOOK PENANGKAPAN IKAN YANG TERAKTIVASI	4	3,2%
		BENGKEL	8	5,6 %
		BUKU PELAUT AWAK KAPAL PERIKANAN	1	0,8 %
		KEBERSIHAN	2	1,6 %
		LISTRIK	10	7,9 %
		PAS MASUK HARIAN DAN BERLANGGANAN	14	11,1 %
		PENGUNAAN GEDUNG BEKU (COLD STORAGE)	6	4,8 %
		PENGUNAAN KAWASAN PELABUHAN PERIKANAN	3	2,4 %
		PENGUNAAN TANAH DAN/ATAU BANGUNAN UNTUK KEGIATAN PERIKANAN DAN MENUNJANG	12	9,5 %

		KEGIATAN PERIKANAN		
		PERSETUJUAN BERLAYAR	9	7,1 %
		SERTIFIKAT HASIL TANGKAPAN IKAN	4	3,2 %
		SERTIFIKAT KELAIKAN KAPAL PERIKANAN	1	0,8 %
		SURAT TANDA BUKTI LAPOR KEDATANGAN KAPAL PERIKANAN	14	11,1 %
		TAMBAT DAN/ATAU LABUH UNTUK KAPAL PERIKANAN DAN KAPAL NONPERIKANAN	28	22,2%

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 4. Detail Nilai SKM Per Unsur (Air)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,55	3,73	3,55	3,91	3,36	3,45	3,45	3,36	3,55
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Air	89,64 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Air



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Air yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **88,64** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur Air berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 5. Detail Nilai SKM Unsur (Akun E-Logbook Penangkapan Ikan Yang Teraktivasi)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Akun E-Logbook Penangkapan Ikan Yang Teraktivasi	87,50 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Akun E-Logbook Penangkapan Ikan Yang Teraktivasi



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Akun E-Logbook Penangkapan Ikan Yang Teraktivasi yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **87,50** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Akun E-Logbook Penangkapan Ikan Yang Teraktivasi berkategori **Baik**.

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur (Bengkel)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,71	3,57
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Bengkel	89,68 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Bengkel



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan bengkel yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **89,68** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur bengkel berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur (Buku Pelaut Awak Kapal Perikanan)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
Kategori	C	C	C	C	A	C	A	C	A
IKM Unit Layanan Buku Pelaut Awak Kapal Perikanan	83,33 (B atau Baik)								

Gambar 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur Buku Pelaut Awak Kapal Perikanan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur Buku Pelaut Awak Kapal Perikanan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **83,33** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Buku Pelaut Awak Kapal Perikanan berkategori **Baik**.

Tabel 8. Detail Nilai SKM Per Unsur (Kebersihan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,00	4,00	3,50	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	C	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Kebersihan	93,06 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Kebersihan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan kebersihan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **93,06** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan kebersihan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 9. Detail Nilai SKM Per Unsur (Jasa Listrik)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	3,90	3,90	3,80	3,90	4,00	4,00	3,90	3,90
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Listrik	98,06 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 6. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Listrik

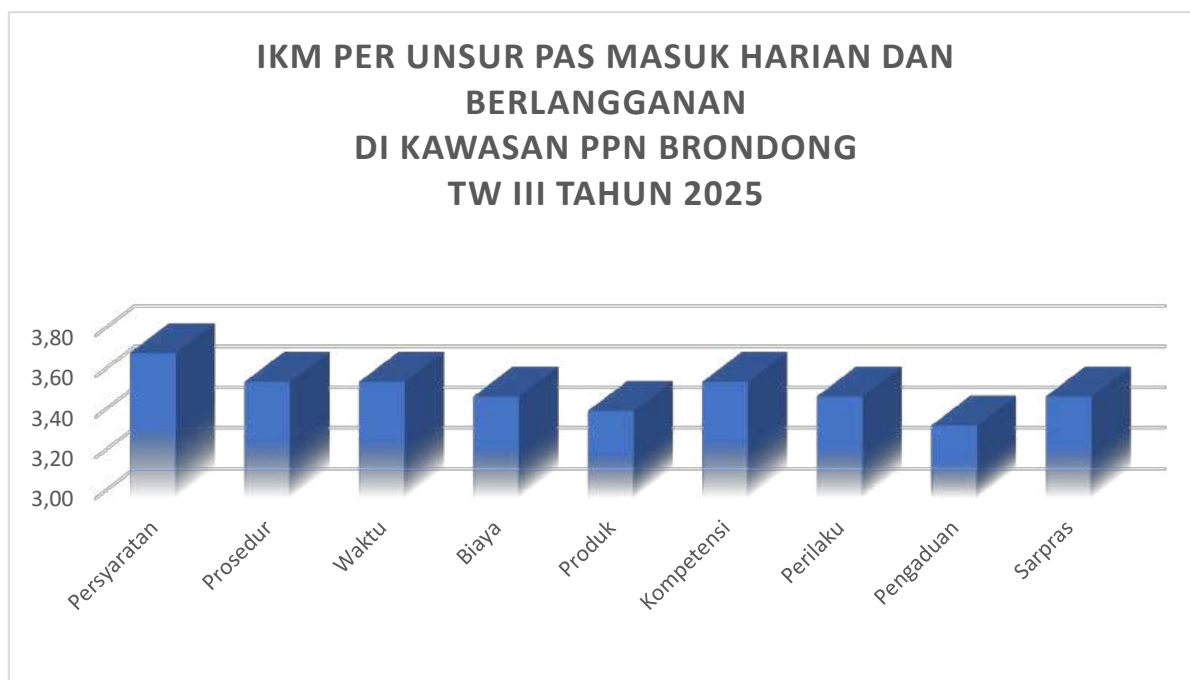


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa listrik yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **98,06** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa listrik berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 10. Detail Nilai SKM Per Unsur (Pas Masuk Harian dan Berlangganan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,71	3,57	3,57	3,50	3,43	3,57	3,50	3,36	3,50
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Pas Masuk Harian dan Berlangganan	88,10 (B atau Baik)								

Gambar 7. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Pas Masuk Harian dan Berlangganan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa pas masuk harian dan berlangganan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **88,10** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa pas masuk berkategori **Baik**.

Tabel 11. Detail Nilai SKM Per Unsur (Penggunaan Gedung Beku (Cold Storage))

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,17	3,50	3,33	3,33	3,33	3,33	3,67	3,17
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Penggunaan Gedung Beku (Cold Storage)	83,80 (B atau Baik)								

Gambar 8. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penggunaan Gedung Beku (Cold Storage)



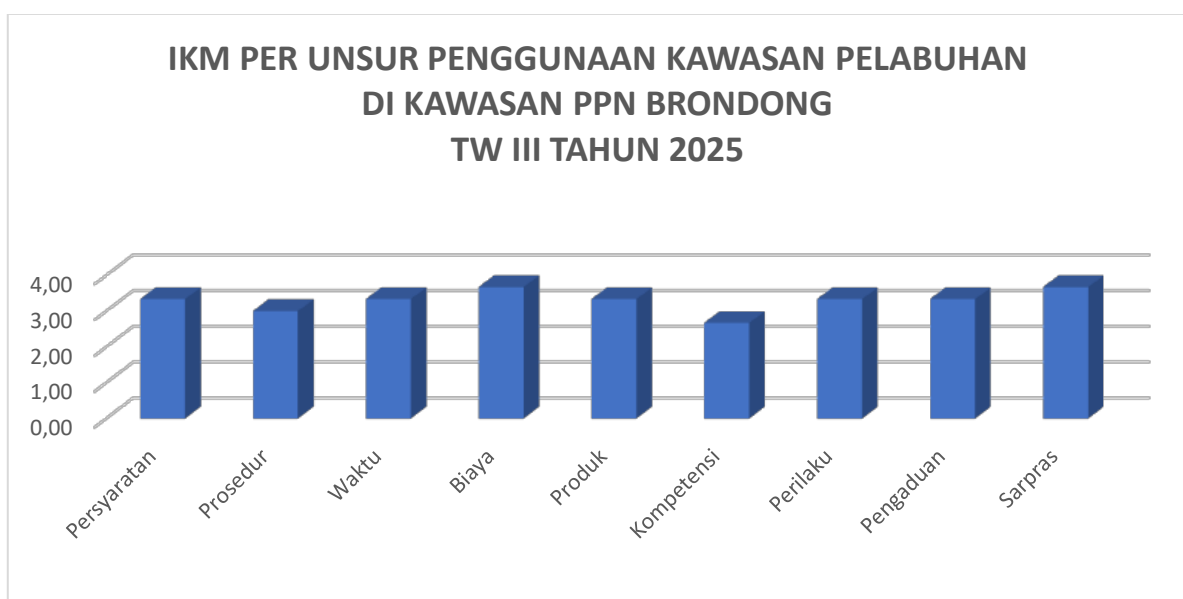
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan penggunaan gedung beku (cold storage) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **84,80**,

yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan penggunaan gedung beku (cold storage) berkategori **Baik**.

Tabel 12. Detail Nilai SKM Per Unsur (Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,00	3,33	3,67	3,33	2,67	3,33	3,33	3,67
Kategori	B	C	B	A	B	C	B	B	A
IKM Unit Layanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan	82,41 (B atau Baik)								

Gambar 9 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan penggunaan kawasan pelabuhan perikanan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **82,41**,

yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan penggunaan kawasan pelabuhan perikanan berkategori **Baik**.

Tabel 13. Detail Nilai SKM Per Unsur (Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,83	3,83	3,92	3,83	3,92	4,00	3,75	4,00	3,92
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan	97,22 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 10. Grafik Nilai SKM Per Unsur Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **97,22**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 14. Detail Nilai SKM Per Unsur (Persetujuan Berlayar)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,89	3,89	3,78	3,89	3,89	3,56	3,67	3,78	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Persetujuan Berlayar	94,44 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 11. Grafik Nilai SKM Per Unsur Persetujuan Berlayar



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur persetujuan belayar yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **94,44**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur persetujuan belayar berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 15. Detail Nilai SKM Per Unsur
(Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI))

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	100,00 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 12. Grafik Nilai SKM Per Unsur Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)



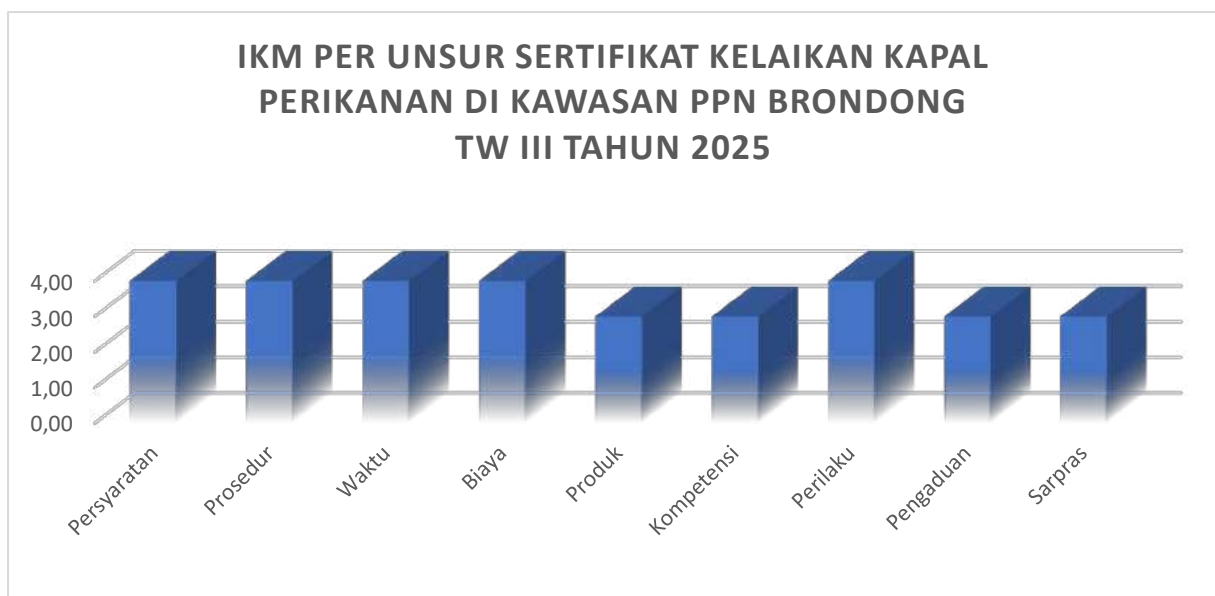
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong

pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **100,00**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 16. Detail Nilai SKM Per Unsur
(Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
Kategori	A	A	A	A	C	C	A	C	C
IKM Unit Layanan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan	88,89 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 13. Grafik Nilai SKM Per Unsur Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **88,89**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 17. Detail Nilai SKM Per Unsur
(Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal Perikanan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	3,93	3,79	3,93	3,64	3,36	3,50	3,29	3,57
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal Perikanan	91,67 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 14. Grafik Nilai SKM Per Unsur Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal Perikanan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal Perikanan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **91,67**,

yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 18. Detail Nilai SKM Per Unsur
(Tambat dan/atau Labuh untuk Kapal Perikanan dan Kapal Nonperikanan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Tambat dan/atau Labuh untuk Kapal Perikanan dan Kapal Nonperikanan	99,31 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 15. Grafik Nilai SKM Per Unsur Tambat dan/atau Labuh untuk Kapal Perikanan dan Kapal Nonperikanan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur Tambat dan/atau Labuh untuk Kapal Perikanan dan Kapal Nonperikanan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2025 adalah **99,31**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur Tambat dan/atau Labuh untuk Kapal Perikanan dan Kapal Nonperikanan berkategori **Sangat Baik**.

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan data yang didapatkan dalam kegiatan SKM periode triwulan III Tahun 2025 didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 19. Hasil Olah Data SKM Triwulan III

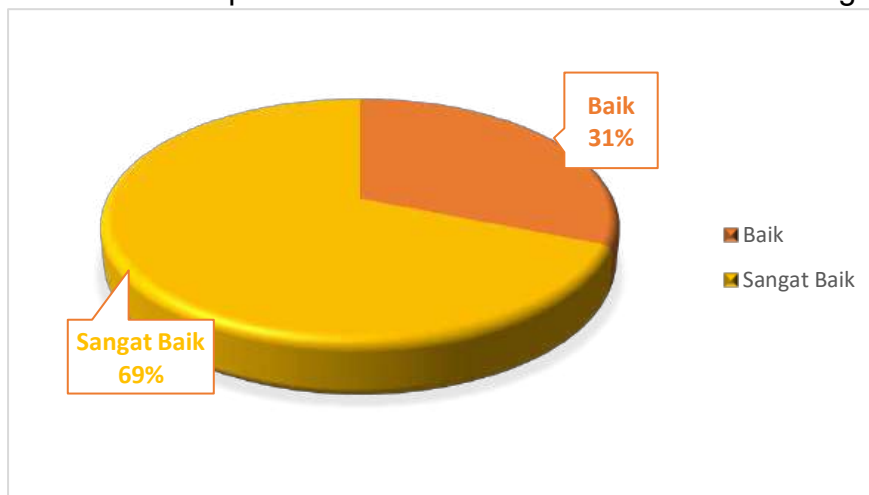
NO	PELAYANAN	INTERVAL	NILAI AKHIR	GRADE
1	Air	3,55	88,64	A
2	Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	3,50	87,50	B
3	Bengkel	3,59	89,68	A
4	Buku pelaut awak kapal perikanan	3,33	83,33	B
5	Kebersihan	3,72	93,06	A
6	Listrik	3,92	98,06	A
7	Pas masuk harian dan berlangganan	3,52	88,10	B
8	Penggunaan gedung beku (cold storage)	3,35	83,80	B
9	Penggunaan kawasan pelabuhan perikanan	3,30	82,41	B
10	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	3,89	97,22	A
11	Persetujuan berlayar	3,78	94,44	A
12	Sertifikat hasil tangkapan ikan	4,00	100,00	A
13	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	3,56	88,89	A
14	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	3,67	91,67	A
15	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	3,97	99,31	A

Tabel 20. Olah Data Hasil SKM per Unsur

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI UNSUR									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Air	39	41	39	43	37	38	38	37	39	351,00
2	Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	14	14	14	14	14	14	14	14	14	126,00
3	Bengkel	25	25	25	25	25	25	25	26	25	226,00
4	Buku pelaut awak kapal perikanan	3	3	3	3	4	3	4	3	4	30,00
5	Kebersihan	6	8	7	7	7	8	8	8	8	67,00
6	Listrik	40	39	39	38	39	40	40	39	39	353,00

7	Pas masuk harian dan berlangganan	52	50	50	49	48	50	49	47	49	444,00
8	Penggunaan gedung beku (cold storage)	20	19	21	20	20	20	20	22	19	181,00
9	Penggunaan kawasan pelabuhan perikanan	10	9	10	11	10	8	10	10	11	89,00
10	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	46	46	47	46	47	48	45	48	47	420,00
11	Persetujuan berlayar	35	35	34	35	35	32	33	34	33	306,00
12	Sertifikat hasil tangkapan ikan	16	16	16	16	16	16	16	16	16	144,00
13	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32,00
14	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	56	55	53	55	51	47	49	46	50	462,00
15	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	112	112	111	111	111	111	111	111	111	1001,00
	Total Nilai	478	476	473	477	467	463	466	464	468	4232,00
	Nilai Rata-Rata	3,79	3,78	3,75	3,79	3,71	3,67	3,70	3,68	3,71	3,73
	Jumlah Responden	126 Orang									
	Nilai SKM	93,30									

Grafik 1. Komposisi Hasil Nilai SKM Triwulan III Per Kategori



Berdasarkan hasil analisa data hasil SKM Triwulan III Tahun 2025 didapatkan kondisi sebagai berikut:

1. Terdapat 15 jenis pelayanan yang dilakukan penilaian SKM dengan hasil sebanyak 10 pelayanan atau 69% mendapatkan kategori nilai sangat baik, 5 pelayanan atau 31% dengan kategori baik. Pelayanan dengan nilai tertinggi pada pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) dengan nilai 100, pelayanan dengan nilai terendah Penggunaan kawasan Pelabuhan Perikanan dengan nilai 82,41.
2. Sebanyak 9 unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,73 kategori sangat baik dengan nilai tertinggi pada unsur persyaratan dan perilaku pelaksana dan biaya/tarif dengan nilai 3,79 dan nilai terendah pada unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,67, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,68 dan unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,70.
3. Didapatkan masukan dari pengguna jasa sebagai berikut:
 - “Kritik lebih dioptimalkan dalam pelayanan terhadap nelayan. Saran Lebih disiplin dalam penertiban dan pelayanan informasi”.
 - “Lebih ditingkatkan lagi pelayanan nya”.
 - “Tingkatkan keamanan dan amankan PKL yg ilegal biar tdk bisa jualan masuk.... Soalnya PKL yg legal itu saling bertengkar krn peraturan yg d larang keliling”
 - “Tetap berikan pelayanan yang ramah dan terbaik”.
 - “Petugas sangat ramah dan peduli terhadap tamu”.
 - “Tidak ada kritik serta saran. Semuanya bekerja dengan sangat baik dan ramah.”

Berdasarkan kondisi diatas maka dapat dipetakan permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang memerlukan tindak lanjut yaitu Kompetensi Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan dan Kompetensi Pelayanan dan Perilaku Pelaksana.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut

perbaikan dilakukan terhadap 3 unsur yang memiliki nilai terendah. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

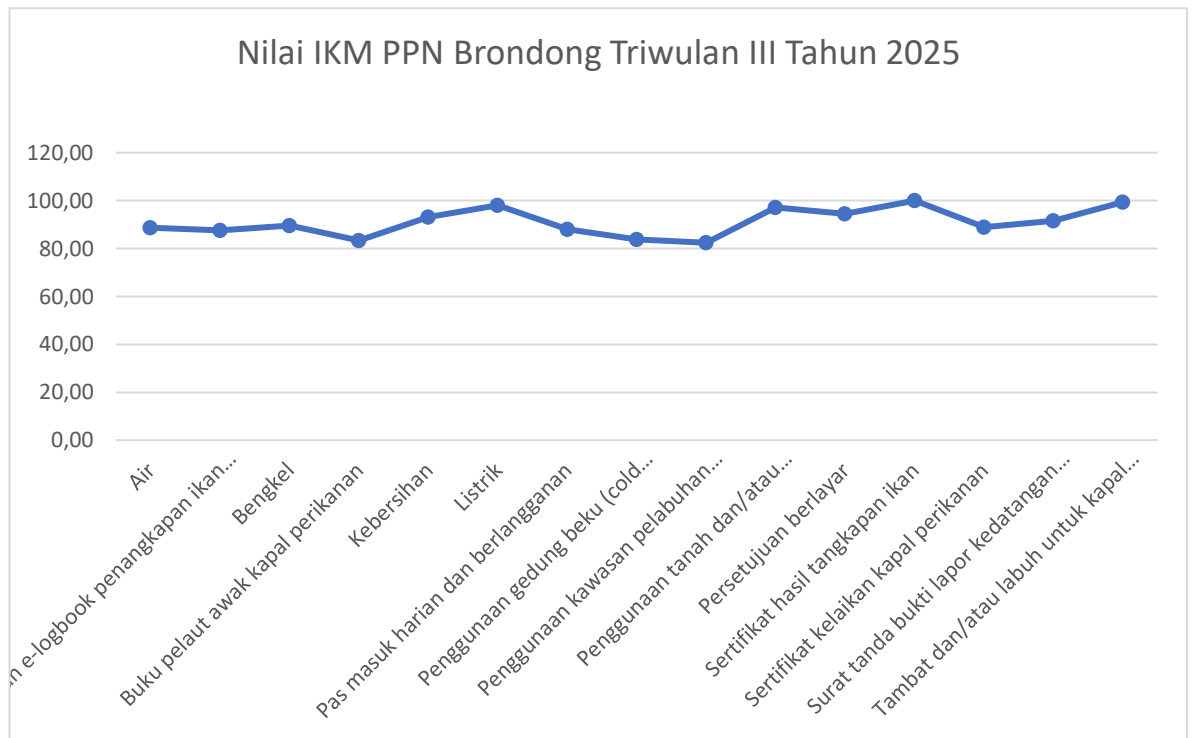
Tabel 17. Tabel Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III

No	Prioritas Unsur	Aksi Tindak Lanjut	Waktu (Tahun 2025)			Penanggung Jawab
			Oktober	November	Desember	
1	Kompetensi Pelayanan	Mengikuti E-Learning Kompetensi Pelayanan	√	√	√	Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar, Tim Dukungan Manajerial
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi saluran pengaduan memberikan informasi kepada masyarakat/stake holder cara menyampaikan pengaduan dan saran secara jelas.	√	√	√	Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar, Tim Dukungan Manajerial
3	Perilaku Pelaksana	Pemasangan/Publikasi kode etik ASN di lingkungan PPN Brondong.	√	√	√	Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Kesyahbandaran, Tim Kerja Operasional Pelabuhan, Tim Dukungan Manajerial

4.3 Tren Nilai SKM

Pengumpulan dan pengolahan data SKM triwulan III (Juli-September) tahun 2025 dari 9 pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 1 Nilai IKM PPN Brondong Triwulan III Tahun 2025

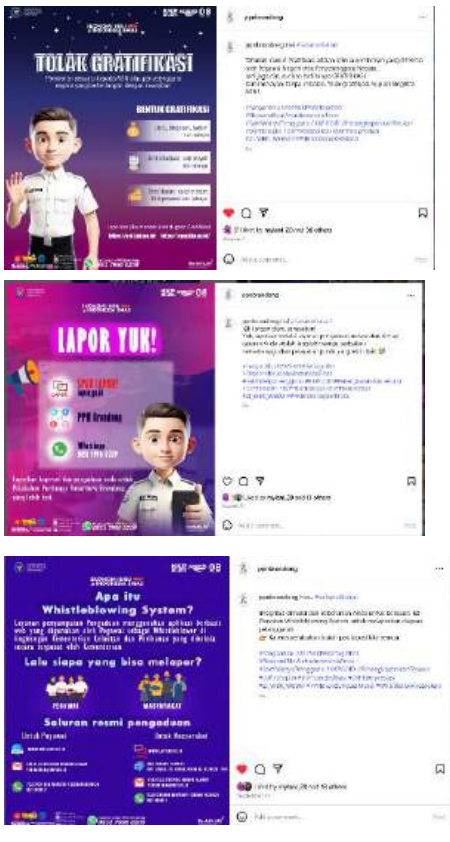


Berdasarkan grafik di atas, didapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi tingkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Juli hingga September 2025 pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.

4.4 Realisasi Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Bukti Dukung
1	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan perbaikan segera terhadap fasilitas pelayanan yang mengalami kerusakan agar pelayanan kepada pengguna tidak terganggu.	Melaksanakan kegiatan perbaikan pada ruas jalan yang mengalami kerusakan seperti berlubang, retak, atau permukaan yang tidak rata, guna menjaga keamanan dan kenyamanan pengguna jalan. Melakukan perbaikan terhadap instalasi listrik yang mengalami gangguan atau kerusakan, seperti	Bulan Juli-September	  

			konsleting, pemadaman, kerusakan panel, atau komponen listrik lainnya. Melaksanakan perbaikan terhadap sistem pencahayaan pada lampu mercusuar yang mengalami kerusakan atau penurunan fungsi, seperti lampu padam.		
--	--	--	---	--	--

2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan media atau kanal pengaduan yang mudah diakses masyarakat seperti email dan media sosial resmi.	Membuka dan mengelola kanal pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti yang diposting melalui media sosial.	Bulan Juli-September	
---	---	--	--	----------------------	--

3	Kompetensi Pelayanan	Meningkatkan kompetensi pelayanan dengan mengikuti berbagai kegiatan seminar atau pelatihan dan umpan balik yang berkelanjutan.	Meningkatkan kompetensi pelayanan melalui keikutsertaan dalam berbagai kegiatan pengembangan diri, seperti seminar, maupun pembelajaran berbasis daring (e-learning).	Bulan Juli-September	
---	----------------------	---	---	----------------------	--

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data SKM periode Triwulan III Tahun 2025 pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM PPN Brondong periode Triwulan III Tahun 2025 sebesar 93,30 kategori sangat baik.
2. Pelayanan dengan nilai IKM tertinggi pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan dengan nilai SKM 100 kategori sangat baik, sedangkan pelayanan terendah adalah Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan dengan nilai SKM 82,41 kategori Baik.
3. Unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,73 kategori sangat baik dengan nilai tertinggi pada unsur persyaratan dan perilaku pelaksana dan biaya/tarif dengan nilai 3,79 dan nilai terendah pada unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,67, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,68 dan unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,70.

Lamongan, 15 Oktober 2025
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantar Brondong



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Nur Alimin, S.St.Pi, M.Si
NIP 19860610 200901 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPN Brondong

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
- ☐ Pelayanan Bongkai/Muat
- ☐ Pemaknaan Listrik
- ☐ Pelayanan Bengkel
- ☐ Pelayanan Dock
- ☐ Pelayanan Floating Repair
- ☐ Pelayanan Pas Masuk
- ☐ Pelayanan Jasa Kebersihan
- ☐ Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin
- ☐ Pelayanan Pengadaan Es
- ☐ Pelayanan Pengadaan Air
- ☐ Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin
- ☐ Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik
- ☐ Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
- ☐ Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
- ☐ Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
- ☐ Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Keberangkatan Kapal Perikanan
- ☐ Penerbitan Persetujuan Bertayar (SPB)
- ☐ Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
- ☐ Pelayanan Pengujian Sarana Penangkapan Ikan
- ☐ Pelayanan Inspeksi Sarana Penangkapan Ikan
- ☐ Pelayanan Penggunaan Transportasi
- ☐ Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis
- ☐ Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan
- ☐ Pelayanan Pengekspedisi Perikanan Kerja Laut
- ☐ Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Kelakuan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah

Data Responden

Waktu Survey: 02 Juli 2024 09:45

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 ☐ OS ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI/Polri ☐ Petaku Usaha KKP ☐ Pegawai Swasta ☐ Wirausaha Non KKP ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan:

Belum dapat di submit karena anda harus memilih Layanan terlebih dahulu

* Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan sebelum submit

ptsp.kkp.go.id/skm/s/420/

Email YouTube Maps All Bookmarks

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

ptsp.kkp.go.id/skm/s/420/

Email YouTube Maps All Bookmarks

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?
 - ☐ Sangat baik
 - ☐ Baik
 - ☐ Kurang baik
 - ☐ Tidak baik
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan/tindak lanjut)?
 - ☐ Sangat baik
 - ☐ Baik
 - ☐ Kurang baik
 - ☐ Tidak baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?
 - ☐ Sangat baik
 - ☐ Baik
 - ☐ Kurang baik
 - ☐ Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (sikap, keterampilan dan penampilan)?

Kritik dan Saran *jika harus diisi minimal 3 kata

2. Hasil Olah Data SKM

No		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1		3	4	3	4	3	3	3	4	3	
2		3	4	3	4	3	3	4	3	4	
3		3	4	3	4	4	3	4	3	4	
4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5		3	3	3	3	3	3	2	3	3	
6		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7		4	3	4	4	3	3	3	3	3	
8		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9		3	4	4	4	3	3	3	3	3	
10		4	3	3	4	3	4	3	3	4	
11		4	4	4	4	3	4	4	3	3	
12		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18		3	3	3	3	3	3	3	4	3	
19		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23		3	3	3	3	4	3	4	3	4	
24		2	4	3	3	3	4	4	4	4	
25		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27		4	4	4	4	4	4	4	4	4	

28		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31		4	4	4	3	3	4	4	4	3	
32		4	3	4	4	4	4	4	4	4	
33		4	4	3	3	4	4	4	4	4	
34		4	4	4	4	4	4	4	3	4	
35		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36		4	4	4	3	3	4	4	3	3	
37		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39		4	4	4	3	3	3	4	3	4	
40		4	3	4	4	4	4	4	4	3	
41		3	4	3	3	3	4	4	3	4	
42		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43		4	3	3	4	3	3	3	3	4	
44		4	3	3	3	4	4	3	3	4	
45		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46		3	3	3	4	3	4	3	3	3	
47		4	4	4	4	4	3	3	3	3	
48		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49		4	4	4	3	3	3	3	4	3	
50		3	3	4	3	4	4	3	4	3	
51		3	3	3	3	3	3	3	4	3	
52		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53		3	2	3	3	3	3	3	3	2	
54		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55		4	4	4	4	3	3	4	4	4	
56		3	2	3	4	3	2	3	3	4	
57		3	3	3	3	3	3	3	3	3	

58		4	4	4	4	4	3	4	4	4	
59		3	3	4	3	4	4	4	4	4	
60		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69		4	4	4	4	4	4	1	4	4	
70		3	3	3	3	3	4	4	4	3	
71		4	4	4	4	4	3	3	3	3	
72		4	4	4	4	3	3	3	3	3	
73		4	3	3	4	4	3	3	4	3	
74		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
76		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84		4	4	4	4	3	3	4	3	3	
85		4	4	4	4	4	3	3	3	3	
86		4	4	4	4	4	3	3	3	3	
87		4	4	4	4	4	4	4	3	4	

88		4	4	3	4	4	3	3	3	3	
89		4	3	4	4	4	3	3	3	3	
90		4	4	4	3	3	3	4	4	4	
91		4	4	4	4	3	4	4	3	4	
92		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94		4	4	3	4	3	4	4	4	3	
95		4	4	3	4	3	3	4	3	3	
96		4	4	4	4	4	3	3	3	4	
97		4	4	4	4	3	3	3	3	4	
98		4	4	4	4	4	3	3	3	4	
99		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117		4	4	4	4	4	4	4	4	4	

118		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125		4	4	3	3	3	3	3	3	3	
126		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur		478	476	473	477	467	463	466	464	468	
NRR Unsur		3,7936508	3,7777778	3,7539683	3,7857143	3,7063492	3,6746032	3,6984127	3,6825397	3,7142857	
Bobot Tertimbang		0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	
NRR Tertimbang		0,42	0,42	0,42	0,42	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	3,73
SKM Unit Pelaksana											93,30
Kategori Penilaian											A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,79
U2	Prosedur	3,78
U3	Waktu Pelayanan	3,75
U4	Biaya/Tarif	3,79
U5	Produk Layanan	3,71
U6	Kompetensi Pelayanan	3,67
U7	Perilaku Pelaksana	3,70
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,68
U9	Sarana dan Prasarana	3,71

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UPT. PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TRIWULAN III 2025

NILAI SKM	Responden : 126
93,30	Pria : 111
	Wanita : 15
	SD : 1
	SMP : 17
	SMA : 90
	S1/Diploma : 14
	S2 : -
	S3 : -
	Swasta : 31
	Wirausaha : 61
	PNS : 2
	Pelajar : 17
	P.UKK : 15
	Lainnya : -
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	

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode [2025]**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG
TAHUN 2025**

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 Brondong 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

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PPN Brondong periode Triwulan II Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,67	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,63	A
3	Waktu Penyelesaian	3,60	A
4	Biaya/Tarif	3,63	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,62	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,56	A
7	Perilaku Pelaksana	3,67	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,55	A
9	Sarana dan Prasarana	3,53	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan perbaikan segera terhadap fasilitas pelayanan yang mengalami kerusakan agar pelayanan kepada pengguna tidak terganggu.			✓		Tim Kerja TKPU
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan media atau kanal pengaduan yang mudah diakses masyarakat seperti email dan media sosial resmi.			✓		Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar
3	Kompetensi Pelayanan	Meningkatkan kompetensi pelayanan dengan mengikuti berbagai kegiatan seminar atau pelatihan dan umpan balik yang berkelanjutan.			✓		Tim Kerja Dukman Tim Kerja TKPU Tim Kerja Kesyahbandaran Tim Kerja Operasional Pelabuhan

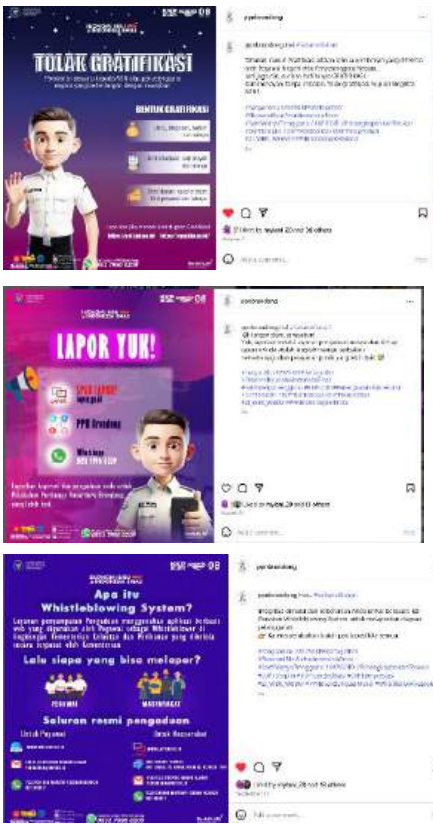
BAB IV

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Sarana dan Prasarana	Sudah	Melaksanakan kegiatan perbaikan pada ruas jalan yang mengalami kerusakan seperti berlubang, retak, atau permukaan yang tidak rata, guna menjaga keamanan dan kenyamanan pengguna jalan. Melakukan perbaikan terhadap instalasi listrik yang mengalami gangguan atau kerusakan, seperti konsleting,		-

			pemadaman, kerusakan panel, atau komponen listrik lainnya. Melaksanakan perbaikan terhadap sistem pencahayaan pada lampu mercusuar yang mengalami kerusakan atau penurunan fungsi, seperti lampu padam.		
--	--	--	--	---	--

2.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sudah	Membuka dan mengelola kanal pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti yang diposting melalui media sosial.		-
3	Kompetensi Pelayanan	Sudah	Meningkatkan kompetensi pelayanan melalui keikutsertaan dalam berbagai kegiatan pengembangan diri,		-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. PPN Brondong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 95% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti

Lamongan, 15 Oktober 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Brondong



Ditandatangani
Secara Elektronik

Nur Alimin, S.St.Pi., M.Si
NIP 19860610 200901 1 001