



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I

PPN Brondong

Jalan PPDJ Jompong Brondong
Lamongan 62265 Jawa Timur

2025

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

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I
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 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	Januari	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 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 83 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 83 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 83 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Data Responden SKM Triwulan I

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	73	88,0%
		PEREMPUAN	10	12,0%
2	PENDIDIKAN	SD	1	1,2 %
		SLTP	4	4,7 %
		SLTA	62	74,7 %
		D 3	0	0,0 %
		S 1	15	17,4 %
		S 2	1	1,2 %
3	PEKERJAAN	PNS	1	46,5 %
		SWASTA	39	34,9 %
		WIRAUSAHA	29	1,2 %
		LAINNYA	14	16,9%
4	JENIS LAYANAN	IPM	0	0 %
		SHTI	17	20,5 %
		SPB	5	6,0 %
		STBLK KEDATANGAN	10	12,0 %
		STBLK KEBERANGKATAN	1	1,2 %
		SEWA PENGGUNAAN TANAH DAN BANGUNAN	1	1,2 %
		JASA TAMBAT LABUH	2	2,4 %
		JASA AIR	6	7,2 %
		JASA LISTRIK	7	8,4 %
		JASA PAS MASUK	11	13,3 %
		JASA BENGKEL	13	15,7 %
		UNIT PENDINGIN	9	8,4 %
		E-LOGBOOK	1	1,2 %
		BONGKAR/MUAT	1	1,2 %
		PENGADAAN ES	1	1,2 %

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 (Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan)

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

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Penerbitan STBLK Kedatangan (Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **98,06** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur (Surat Tanda Bukti Lapor (STBL)
Keberangkatan 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	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan STBLK Keberangkatan	100,00 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL)
Keberangkatan Kapal Perikanan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Penerbitan STBLK B (Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **100,00** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Penertiban Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Keberangkatan Kapal Perikanan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur (Sewa Penggunaan Tanah dan Bangunan)

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	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Sewa Tanah dan Bangunan	100,00 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Sewa Layanan Tanah dan Bangunan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan sewa tanah dan bangunan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **100,00** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan sewa tanah dan bangunan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur (Jasa Tambat dan/atau Labuh)

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	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Jasa dan/atau Tambat Labuh	100,00 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Jasa Tambat dan/atau Labuh



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa tambat dan/atau labuh yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **100,00** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa tambat dan/atau labuh berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 8. Detail Nilai SKM Per Unsur (Jasa Air)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,17	3,00	3,67	3,33	3,33	3,00	3,33	3,00
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan Jasa Air	81,02 (B atau Baik)								

Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Jasa Air



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa air yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **81,02** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa air berkategori **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	4,00	4,00	3,86	3,43	3,43	3,71	3,71	3,43
Kategori	A	A	A	A	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan Jasa Listrik	93,25 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 6. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Jasa Listrik



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa listrik yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **93,25** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa listrik berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 10. Detail Nilai SKM Per Unsur (Jasa Pas Masuk)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,55	3,64	3,55	3,36	3,36	3,64	3,73	3,27	3,36
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan Jasa Pas Masuk	87,37 (B atau Baik)								

Gambar 7. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Jasa Pas Masuk



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa pas masuk yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **87,37** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa pas masuk berkategori **Baik**.

Tabel 11. Detail Nilai SKM Per Unsur (Jasa Bengkel)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,69	3,77	3,62	3,64	3,69	3,77	3,85	3,69	3,69
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Jasa Bengkel	92,74 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 8. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Jasa Bengkel



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa bengkel yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **92,74**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa bengkel berkategori **Baik**

Tabel 12. 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	3,76	3,76	3,76	3,76	3,76	3,76	3,76	3,76	3,76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan SHTI	94,12 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 09 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **94,12**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 13. Detail Nilai SKM Per Unsur (SPB)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,80	3,80	3,80	3,80	4,00	3,80	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan SPB	97,22 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 10. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan SPB



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Surat Persetujuan Berlayar yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **97,22**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 14. Detail Nilai SKM Per Unsur (Penyimpanan pada Unit Pendingin)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,71	3,71	3,71	3,57	3,57	3,57	3,43	3,71	3,57
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	A	A
IKM Unit Layanan Unit Pendingin	90,48 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 11. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penyimpanan pada Unit Pendingin



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Surat Persetujuan Berlayar yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **90,48**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 15. Detail Nilai SKM Per Unsur
(Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan)

	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	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan	100,00 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 12. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Aktivasi E-Logbook
Penangkapan Ikan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Surat Persetujuan Berlayar yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **100,00**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 16. Detail Nilai SKM Per Unsur
(Pelayanan Pengadaan Es)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan Pengadaan Es	75,00 (C atau Kurang Baik)								

Gambar 13. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Pengadaan Es



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Surat Persetujuan Berlayar yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 adalah **75,00**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan aktivasi Pengadaan Es berkategori **Kurang Baik**.

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

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

Tabel 17. Hasil Olah Data SKM Triwulan I

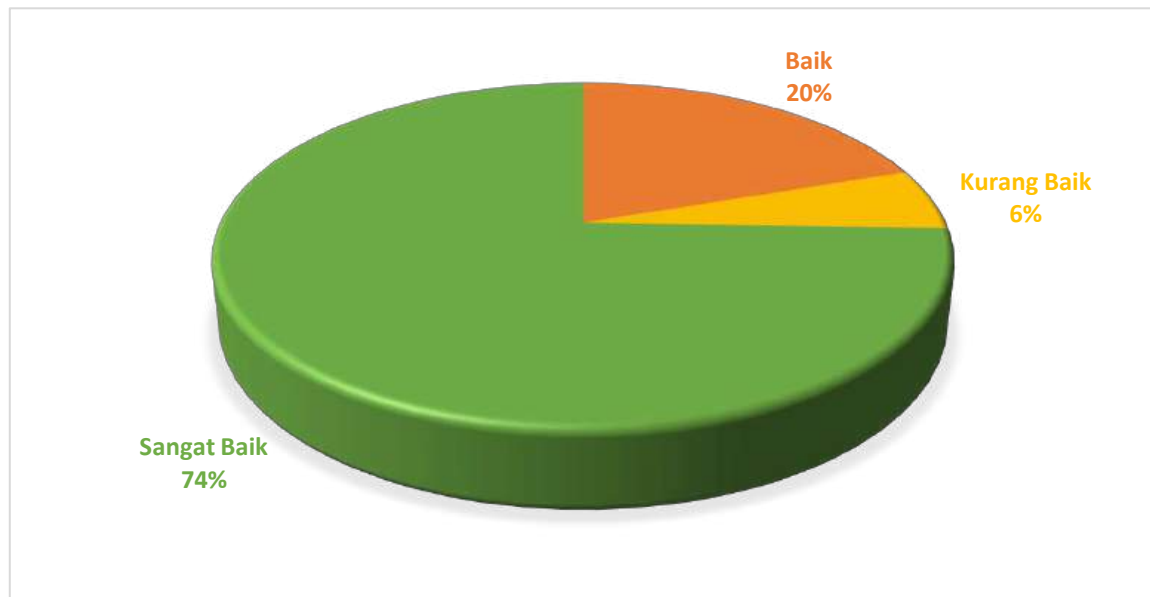
NO	PELAYANAN	INTERVAL	NILAI AKHIR	GRADE
1	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	3,76	94,12	A
2	Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	3,89	97,22	A
3	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	3,92	98,06	A
4	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Keberangkatan Kapal Perikanan	4,00	100,00	A
5	Sewa Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	4,00	100,00	A
6	Jasa Tambat dan/atau Labuh	4,00	100,00	A
7	Pemakaian Listrik	3,73	93,25	A
8	Jasa Pas Masuk	3,49	87,37	B
9	Sewa Penyimpanan pada Unit Pendingin	3,62	90,48	A
10	Jasa Bengkel	3,71	92,74	A
11	Jasa Bongkar/Muat	4,00	100,00	A
12	Jasa Air	3,24	81,02	B
13	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	4,00	100,00	A
14	Pelayanan Pengadaan Es	3,00	75,00	C

Tabel 18. Olah Data Hasil SKM per Unsur

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI UNSUR									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	64	64	64	64	64	64	64	64	64	576,00
2	Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	19	19	19	19	20	19	20	20	20	175,00
3	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	39	40	38	39	39	40	39	39	40	353,00
4	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Keberangkatan Kapal Perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36,00
5	Sewa Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36,00
6	Jasa Tambat dan/atau Labuh	8	8	8	8	8	8	8	8	8	72,00
7	Pemakaian Listrik	28	28	28	27	24	24	26	26	24	235,00
8	Jasa Pas Masuk	39	40	39	37	37	40	41	36	37	346,00
9	Sewa Penyimpanan pada Unit Pendingin	26	26	26	25	25	25	24	26	25	228,00
10	Jasa Bengkel	48	49	47	47	48	49	50	48	48	434,00
11	Jasa Bongkar/Muat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36,00
12	Jasa Air	20	19	18	22	20	20	18	20	18	175,00

13	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36,00
14	Pelayanan Pengadaan Es	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27,00
	Total Nilai	310	312	306	307	304	308	309	306	303	2765,00
	Nilai Rata-Rata	3,73	3,76	3,69	3,70	3,66	3,71	3,72	3,69	3,65	3,70
	Jumlah Responden	83 Orang									
	Nilai SKM	92,54									

Grafik 1. Komposisi Hasil Nilai SKM Triwulan I Per Kategori



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

1. Terdapat 14 jenis pelayanan yang dilakukan penilaian SKM dengan hasil sebanyak 10 pelayanan atau 70% mendapatkan kategori nilai sangat baik, 4 pelayanan atau 20% dengan kategori baik dan 1 pelayanan atau 6% dengan kategori cukup.
2. Sebanyak 9 unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,70 kategori sangat baik dengan nilai tertinggi pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 3,76 dan terendah pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,65.
3. Didapatkan masukan dari pengguna jasa sebagai berikut:
 - “Jika belum terdapat layanan antri online bisa ditambahkan untuk mempermudah booking jasa pelayanan bengkel”.
 - “Pertahankan yang sudah berjalan dengan baik, perbaiki/service sarana-sarana yang sudah mulai kemakan usia”.
 - “Pelayanan yang sudah ada tertata rapi, sebaiknya ditambah kursi tunggu untuk kenyamanan nelayan”.

- “Pelayanan diberikan dengan sangat prima, sigap dan cepat tanggap”.
- “Semuanya sangat Bagus sekali, Mohon ditingkatkan lagi dan dipertahankan. Terima kasih”.

Berdasarkan kondisi diatas maka dapat dipetakan permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang memerlukan tindak lanjut yaitu Sarana dan Prasarana, waktu penyelesaian, Produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 4 unsur yang memiliki nilai terendah. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 17. Tabel Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I

No.	Prioritas Unsur	Aksi Tindak Lanjut	Waktu (Tahun 2025)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan Perbaikan pada sarana dan prasaran yang diperlukan.	√			Tim Kerja TKPU
2	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Menjelaskan kepada stake holder/melakukan publikasi terkait dengan produk spesifikasi dan jenis pelayanan	√			Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar
3	Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian sesuai dengan SOP dan melakukan peningkatan waktu penyelesaian	√			Tim Kerja TKPU Tim Kerja Kesyahbandaran Tim Kerja Operasional Pelabuhan
4	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Membuat qr code pengaduan saran dan masukan untuk memudahkan pengguna jasa melakukan pengaduan.	√			Tim Dukungan Manajerial Tim Kerja TKPU Tim Kerja Kesyahbandaran Tim Kerja Operasional Pelabuhan

BAB V KESIMPULAN

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

1. Nilai IKM PPN Brondong periode Triwulan I Tahun 2025 sebesar 92,54 kategori sangat baik.
2. Pelayanan dengan nilai IKM tertinggi pelayanan STBL Keberangkatan, Sewa penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan, Jasa Tambat Labuh, Pelayanan Bongkat/Muat dan Pelayanan Aktivasi E-Loogbook Penangkapan Ikan dengan nilai SKM 100 kategori sangat baik, sedangkan pelayanan terendah adalah pelayanan pengadaan es dengan nilai SKM 75,00 kategori Cukup.
3. Unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,73 kategori sangat baik dengan nilai tertinggi pada unsur persyaratan pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,65.

Lamongan, 21 April 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 Kelulusan 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 ☐ 26 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		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3		4	4	3	3	3	3	4	4	3	
4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6		3	4	3	3	3	4	4	3	3	
7		4	3	4	3	4	4	4	3	4	
8		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13		3	4	3	4	4	4	4	4	4	
14		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16		4	4	4	3	4	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	2	3	4	4	2	3	
20		3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21		3	4	3	3	3	4	4	3	4	
22		4	4	3	4	3	4	4	4	3	
23		4	3	4	4	4	4	4	3	4	
24		4	4	4	4	3	3	4	4	3	
25		4	4	4	4	4	4	4	3	4	
26		3	3	3	2	2	3	3	2	2	
27		3	3	3	3	3	3	3	3	3	

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

58		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59		4	4	4	4	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		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75		4	4	4	3	4	4	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		3	4	3	4	3	4	4	3	4	
81		4	4	3	4	4	4	3	4	4	
82		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur		310	312	306	307	304	308	309	306	303	
NRR Unsur		3,734939 8	3,759036 1	3,686747 0	3,698795 2	3,662650 6	3,710843 4	3,722891 6	3,686747 0	3,650602 4	
Bobot Tertimbang		0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	0,111	

NRR Tertimbang	0,41	0,42	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	3,70
SKM Unit Pelaksana										92,54
Kategori Penilaian										A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,73
U2	Prosedur	3,76
U3	Waktu Pelayanan	3,69
U4	Biaya/Tarif	3,70
U5	Produk Layanan	3,66
U6	Kompetensi Pelayanan	3,71
U7	Perilaku Pelaksana	3,72
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,69
U9	Sarana dan Prasarana	3,65

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UPT. PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN TRIWULAN I 2025		
NILAI SKM	Responden	: 83
92,54	Pria	: 73
	Wanita	: 10
	SD	: 1
	SMP	: 4
	SMA	: 62
	S1/Diploma	: 15
	S2	: 1
	S3	: -
	Swasta	: 39
	Wirausaha	: 29
	PNS	: 1
	Pelajar	: 1
	P.UKK	: 13
	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 IV 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 Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,80	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,78	A
3	Waktu Penyelesaian	3,78	A
4	Biaya/Tarif	3,75	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,75	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,78	A
7	Perilaku Pelaksana	3,80	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,76	A
9	Sarana dan Prasarana	3,77	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	Biaya/Tarif	Melakukan publikasi terkait biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.	✓				Tim Kerja TKPU
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Melakukan publikasi terkait dengan produk atau jenis pelayanan yang terdapat pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.	✓				Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan publikasi terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada media sosial PPN Brondong.	✓				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	Biaya/Tarif	Sudah	Melakukan publikasi terkait biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.		-
2.	Produk,Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sudah	Melakukan publikasi terkait dengan produk atau jenis pelayanan yang terdapat pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.		-

3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sudah	Melakukan publikasi terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada media sosial PPN Brondong.		-
---	---	-------	--	---	---

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, 21 April 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Brondong



Ditandatangani
Secara Elektronik

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