



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I 2026
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG

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 2026 (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	Januari	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret	92
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret	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 2026, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 210 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 210 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 210 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Data Responden SKM Triwulan I

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	191	91,0%
		PEREMPUAN	19	9,0 %
2	PENDIDIKAN	SD	3	1,4 %
		SLTP	24	11,4 %
		SLTA	148	70,5 %
		D 3	8	3,8 %
		S 1	26	12,4 %
		S2	1	0,5%
3	PEKERJAAN	PNS	2	1,0 %
		SWASTA	38	18,1 %
		WIRUSAHA	100	47,6 %
		LAINNYA	70	33,3 %
4	JENIS LAYANAN	AIR	18	8,6%
		AKUN E-LOGBOOK PENANGKAPAN IKAN YANG TERAKTIVASI	12	5,7%
		BENGKEL	10	4,8 %
		LISTRIK	12	5,7%
		PAS MASUK HARIAN DAN BERLANGGANAN	12	5,7%
		PENGUNAAN GEDUNG BEKU (COLD STORAGE)	9	4,3%
		PENGUNAAN PERALATAN DI KAWASAN PELABUHAN PERIKANAN	6	2,9%
		PENGUNAAN TANAH DAN/ATAU BANGUNAN UNTUK KEGIATAN PERIKANAN DAN MENUNJANG	8	3,8%

		KEGIATAN PERIKANAN		
		PERSETUJUAN BERLAYAR	67	31,9%
		SERTIFIKAT HASIL TANGKAPAN IKAN	13	6,2%
		SURAT TANDA BUKTI LAPOR KEDATANGAN KAPAL PERIKANAN	22	10,5 %
		TAMBAT DAN/ATAU LABUH UNTUK KAPAL PERIKANAN DAN KAPAL NONPERIKANAN	19	9,0%

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	3,17	3,11	3,11	3,17	3,22	3,17	3,17	3,17	3,06
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan Air	78,70 (B atau 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 I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah **78,70** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur Air berkategori **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	3.92	3.92	3.92	3.92	3.92	3.75	3.92	3.42	3.17
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan Akun E-Logbook Penangkapan Ikan Yang Teraktivasi	93,98 (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 I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah **93,98** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Akun E-Logbook Penangkapan Ikan Yang Teraktivasi berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur (Bengkel)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.20	3.20	3.30	3.10	3.20	3.40	3.30	3.20	3.10
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Bengkel	80,56 (B atau Baik)								

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Bengkel

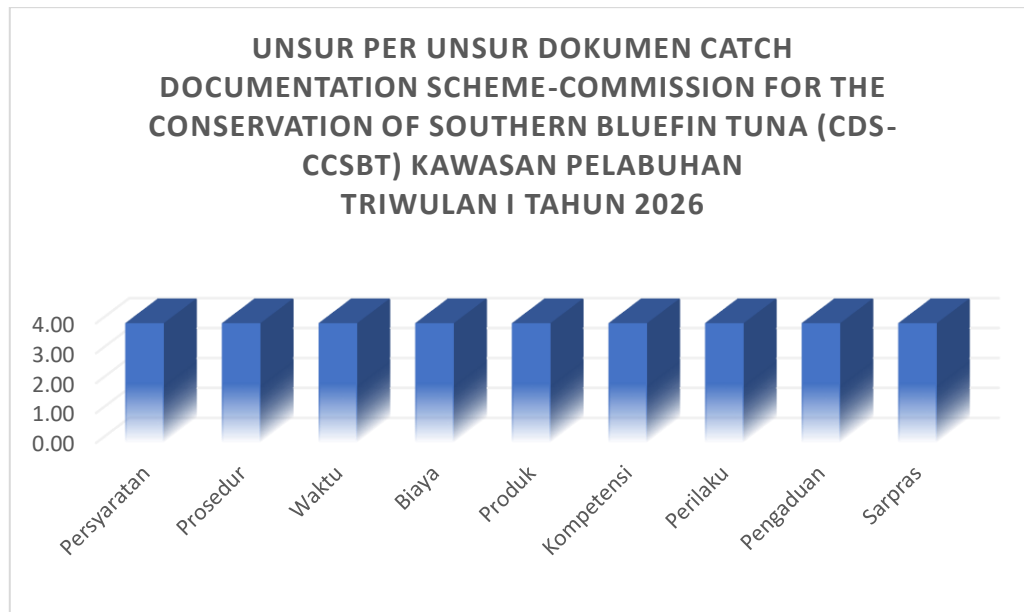


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan bengkel yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah **80,56** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur bengkel berkategori **Baik**.

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur (Dokumen Catch Documentation Scheme-Commission For The Conservation Of Southern Bluefin Tuna (CDS-CCSBT))

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Bengkel	100,00 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Dokumen Catch Documentation Scheme-Commission For The Conservation Of Southern Bluefin Tuna (CDS-CCSBT



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Dokumen Catch Documentation Scheme-Commission For The Conservation Of Southern Bluefin Tuna (CDS-CCSBT) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah **100,00** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur bengkel berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur (Jasa Listrik)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.75	3.83	3.50	3.67	3.75	3.50	3.67	3.67	3.42
Kategori	A	A	B	A	A	B	A	A	B
IKM Unit Layanan Listrik	90,97 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Listrik

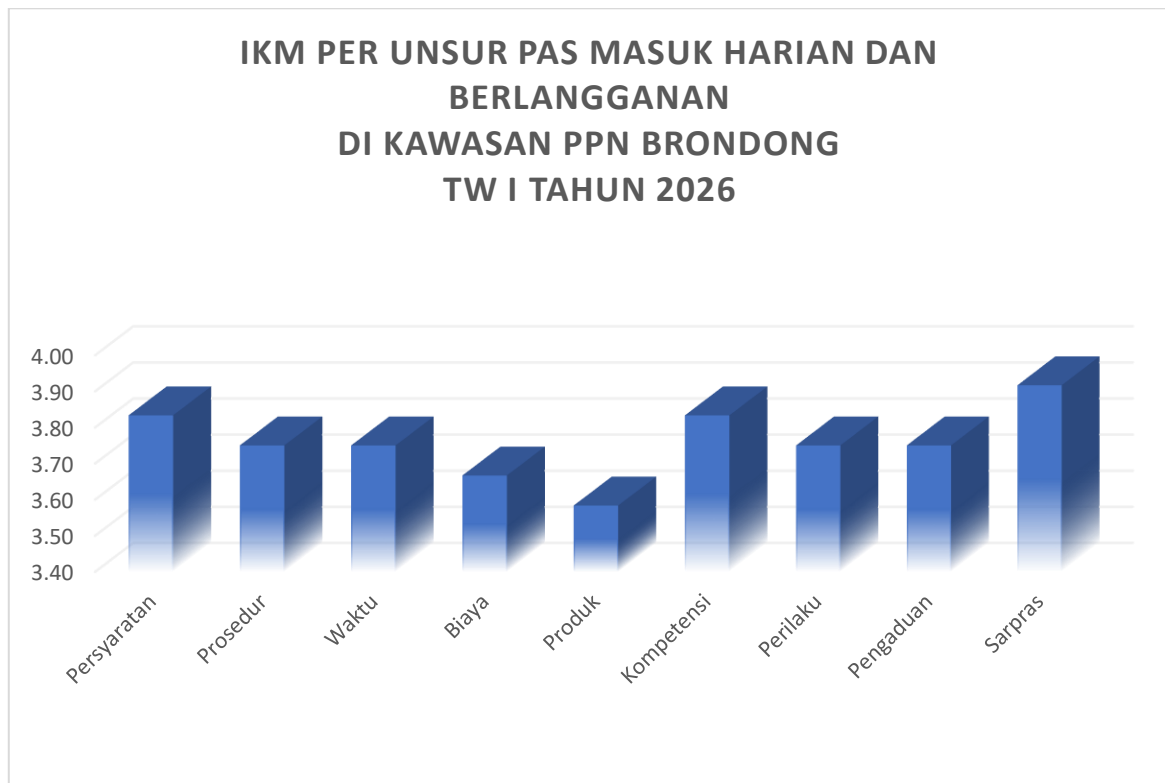


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa listrik yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah **90,97** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa listrik berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 8. 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	3.83	3.75	3.75	3.67	3.58	3.83	3.75	3.75	3.92
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Pas Masuk Harian dan Berlangganan	93,98 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 5. 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 I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah **93,98** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa pas masuk berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 9. 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	3.67	3.67	3.33	3.67	3.56	3.33	3.22	3.22	3.22
Kategori	A	A	B	B	A	B	B	B	B
IKM Unit Layanan Penggunaan Beku (Cold Storage)	85,80 (B atau Baik)								

Gambar 6. 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 I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah **85,80**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan penggunaan gedung beku (cold storage) berkategori **Baik**.

Tabel 10. Detail Nilai SKM Per Unsur (Persetujuan Belayar)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.96	3.93	3.97	3.91	3.94	3.78	3.91	3.55	3.45
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Persetujuan Belayar	95,52 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 7. Grafik Nilai SKM Per Unsur Persetujuan Belayar



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur persetujuan belayar yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah **95,52** , yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur persetujuan belayar berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 11. 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	3.92	3.85	3.85	3.69	3.85	3.85	3.85	3.85	3.77
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	95,73 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 8. 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 I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah **95,73**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 12. 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	3.86	3.77	3.86	3.86	3.86	3.68	3.68	3.55	3.32
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal Perikanan	92,93 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 9. 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 I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah **92,93**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 13. 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	3.84	3.74	3.53	3.47	3.63	3.68	3.63	3.63	3.68
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Tambat dan/atau Labuh untuk Kapal Perikanan dan Kapal Nonperikanan	91,23 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 10. 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 I (Januari-Maret) tahun 2026 adalah **91,23** , 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 I Tahun 2026 didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 14. Hasil Olah Data SKM Triwulan I

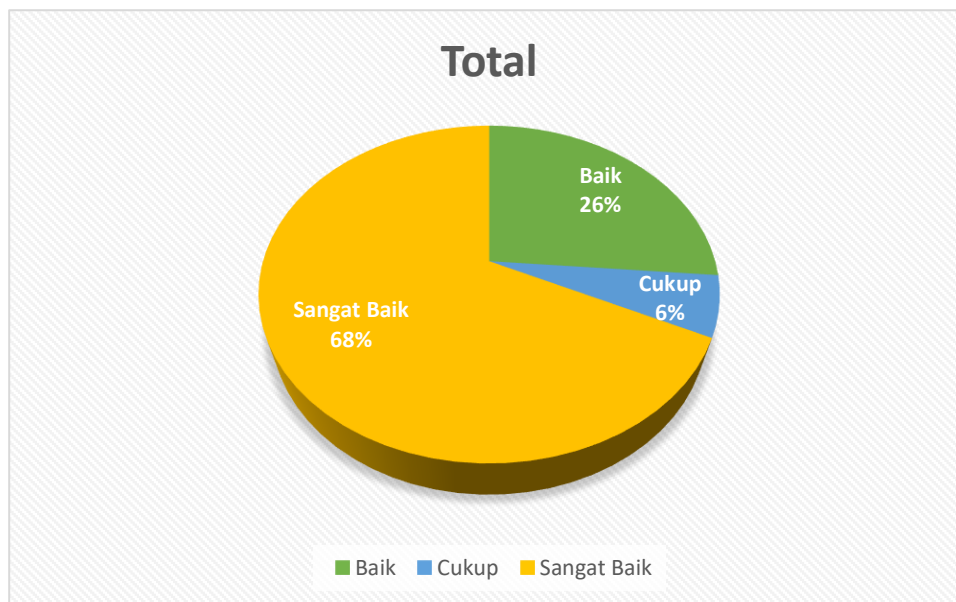
NO	PELAYANAN	INTERVAL	NILAI AKHIR	GRADE
1	Air	3.15	78.70	B
2	Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	3.76	93.98	A
3	Bengkel	3.22	80.56	B
4	Dokumen Catch Documentation Scheme-Commission For The Conservation Of Southern Bluefin Tuna (CDS-CCSBT)	4.00	100.00	A
5	Kebersihan	2.89	72.22	C
6	Listrik	3.64	90.97	A
7	Pas masuk harian dan berlangganan	3.76	93.98	A
8	Penggunaan gedung beku (cold storage)	3.43	85.80	B
9	Penggunaan peralatan di kawasan pelabuhan perikanan	3.37	84.26	B
10	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	3.76	94.10	A
11	Persetujuan berlayar	3.82	95.52	A
12	Sertifikat hasil tangkapan ikan	3.83	95.73	A
13	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	3.72	92.93	A
14	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	3.65	91.23	A

Tabel 15. Olah Data Hasil SKM per Unsur

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI UNSUR									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Air	57	56	56	57	58	57	57	57	55	510.00
2	Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	47	47	47	47	47	45	47	41	38	406.00
3	Bengkel	32	32	33	31	32	34	33	32	31	290.00

4	Dokumen Catch Documentation Scheme-Commission For The Conservation Of Southern Bluefin Tuna (CDS-CCSBT)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36.00
5	Kebersihan	4	3	4	3	2	1	3	3	3	26.00
6	Listrik	45	46	42	44	45	42	44	44	41	393.00
7	Pas masuk harian dan berlangganan	46	45	45	44	43	46	45	45	47	406.00
8	Penggunaan gedung beku (cold storage)	33	33	30	33	32	30	29	29	29	278.00
9	Penggunaan peralatan di kawasan pelabuhan perikanan	20	21	20	23	21	20	19	19	19	182.00
10	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	31	31	30	29	30	29	31	30	30	271.00
11	Persetujuan berlayar	265	263	266	262	264	253	262	238	231	2304.00
12	Sertifikat hasil tangkapan ikan	51	50	50	48	50	50	50	50	49	448.00
13	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	85	83	85	85	85	81	81	78	73	736.00
14	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	73	71	67	66	69	70	69	69	70	624.00
	Total Nilai	793	785	779	776	782	762	774	739	720	6910.00
	Nilai Rata-Rata	3.78	3.74	3.71	3.70	3.72	3.63	3.69	3.52	3.43	3.66
	Jumlah Responden	210 Orang									
	Nilai SKM	91.40									

Grafik 1. Komposisi Hasil Nilai SKM Triwulan I Per Kategori



Berdasarkan hasil analisa data hasil SKM Triwulan I Tahun 2026 didapatkan kondisi sebagai berikut:

1. Terdapat 14 jenis pelayanan yang dilakukan penilaian SKM dengan hasil sebanyak 9 pelayanan atau 68% mendapatkan kategori nilai sangat baik, pelayanan 4 atau 26% dengan kategori baik 1 Pelayanan atau 6% Cukup. Pelayanan dengan nilai tertinggi pada pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan dengan nilai 95,73, pelayanan dengan nilai terendah Layanan Kebersihan dengan nilai 72,22.
2. Sebanyak 9 unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,66 kategori sangat baik dengan nilai tertinggi pada unsur persyaratan dengan nilai 3,78 dan nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,43, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,52 dan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,63.
3. Didapatkan masukan dari pengguna jasa sebagai berikut:
 - Ditemukan beberapa fasilitas yang kondisinya tidak optimal dan berpotensi menghambat aktivitas operasional.
 - Bagaimana tata cara prosedur lapor pengaduan di ppn brondong
 - ditemukan adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kemampuan teknis/komunikasi petugas di

lapangan. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien bagi pengguna jasa

Berdasarkan kondisi diatas maka dapat dipetakan permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang memerlukan tindak lanjut yaitu sarana dan prasarana, penanganan, saran dan masukan dan kompetensi pelaksana.

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

Tabel 17. Tabel Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I

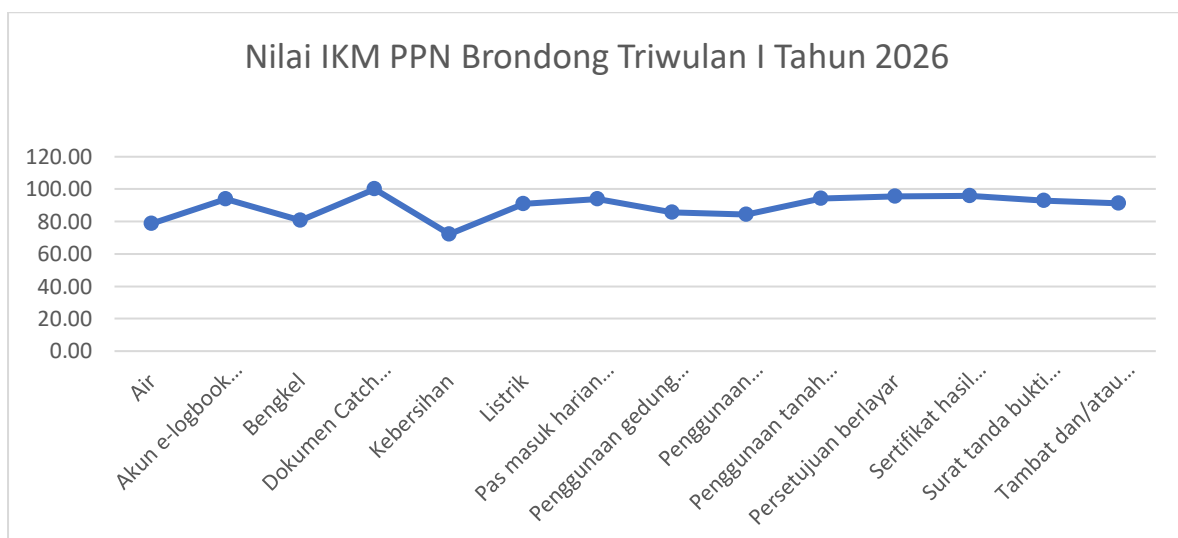
No	Prioritas Unsur	Aksi Tindak Lanjut	Waktu (Tahun 2026)			Penanggung Jawab
			April	Mei	Juni	
1	Sarana dan Prasarana	Tindak lanjut sarana dan prasarana dilakukan dengan cara menginventarisasi fasilitas yang kondisinya tidak optimal dan berpotensi menghambat aktivitas operasional, pemetaan lokasi tambat labuh	√	√	√	Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar, Tim Dukungan Manajerial
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran, dan masukan dilakukan dengan cara mensosialisasikan ke pengguna jasa tata cara prosedur lapor pengaduan di ppn brondong melalui media	√	√	√	Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar, Tim Dukungan Manajerial

		online maupun mensosialisasikan secara langsung. Sosialisasi melalui medos				
3	Kompetensi pelaksana	Tindak lanjut kompetensi pelaksana dilakukan dengan meningkatkan kemampuan petugas melalui pelatihan atau pembinaan mengenai pelayanan teknis maupun pelatihan komunikasi yang baik kepada costumer secara berkala.	√	√	√	Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Kesyahbandaran, Tim Kerja Operasional Pelabuhan, Tim Dukungan Manajerial

4.3 Tren Nilai SKM

Pengumpulan dan pengolahan data SKM triwulan I (Januari-Maret) tahun 2026 dari 14 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 I Tahun 2026

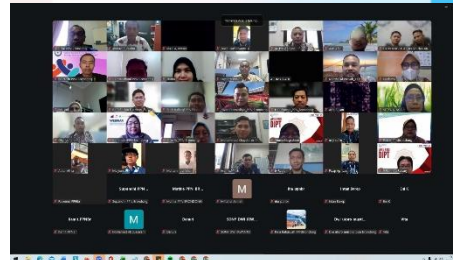


Berdasarkan grafik di atas, didapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi tingkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Januari-Maret 2026 pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.

4.4 Realisasi Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Bukti Dukung
1	Sarana dan Prasarana	Tindak lanjut sarana dan prasarana dilakukan dengan cara melakukan pengecekan kondisi fasilitas secara berkala, memperbaiki sarana yang rusak.	Sudah dilakukan perbaikan lampu jalan dilakukan untuk meningkatkan keamanan lingkungan. Kegiatan meliputi pengecekan dan penggantian komponen yang rusak.	Bulan Januari-Maret	

2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dilakukan dengan cara mencatat setiap laporan yang masuk, melakukan verifikasi, serta menindaklanjutinya sesuai dengan jenis permasalahannya.	Telah dilakukan penanganan, pengaduan, saran, dan masukan dengan menerima, mencatat serta menindaklanjuti setiap laporan secara responsif.	Bulan Januari-Maret	  

3	Kompetensi pelaksana	Tindak lanjut kompetensi pelaksana dilakukan dengan meningkatkan kemampuan petugas melalui pelatihan atau pembinaan secara berkala.	Mengikuti e-learning atau pembinaan pegawai sebagai upaya meningkatkan kompetensi pelaksana, khususnya dalam hal komunikasi efektif, sikap profesional serta peningkatan kualitas.	Bulan Januari-Maret	 SERTIFIKAT PARTISIPASI NCMOR : B.22/0/P/1.5/1P.50/19/2026 Diberikan kepada: Kristina Retnowati Atas partisipasinya sebagai: PESERTA pada kegiatan: Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Penerapan Penilaian Negara Bukan Pajak (PNBP) Sumber Daya Alam (SDA) Perikanan di Pelabuhan Perikanan Pengkalan Pasopondokul Tahun 2026 yang diselenggarakan secara daring pada Senin, 5 Maret 2025 Jakarta, 5 Maret 2025 Direktur Jenderal Perikanan Budidaya Agus Akmal Jarkas  CERTIFICATE OF COMPLETION Given to: Mike Widyawati This is to certify that Mike Widyawati has successfully completed 3 hour of Learning the Microsoft Elevate AI Training Session 'Onboarding & Webinar General AI Batch 2' on 10 February 2025 with demonstration of learning 2/21/2025 Lily Apriyati Widyawati Kepala Pusat Pelatihan, Kajian dan Penelitian Anil Susanto Director with Director Microsoft Indonesia  A screenshot of a Zoom meeting grid showing multiple participants in a virtual session. The interface includes a top bar with meeting controls and a bottom bar with participant names and icons.
---	-----------------------------	---	--	---------------------	---

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data SKM periode Triwulan I Tahun 2026 pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM PPN Brondong periode Triwulan I Tahun 2026 sebesar 91,40 kategori sangat baik.
2. Pelayanan dengan nilai IKM tertinggi Dokumen Catch Documentation Scheme-Commission For The Conservation Of Southern Bluefin Tuna (CDS-CCSBT) dengan nilai SKM 100 kategori sangat baik, sedangkan pelayanan terendah adalah Kebersihan dengan nilai SKM 72,22 kategori Baik.
3. Unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,66 kategori sangat baik dengan nilai tertinggi pada unsur persyaratan dengan nilai 3,78 dan nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,43, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,53 dan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,63.

Lamongan, 6 April 2026

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Brondong



Nur Alimin, S.St.Pi, M.Si

NIP 19860610 200901 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↺ ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/98

Gmail YouTube Maps All Bookmarks

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPN Brondong

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
- ☐ Pelayanan Bongkar/Muat
- ☐ Pemakalan Listrik
- ☐ Pelayanan Bengkel
- ☐ Pelayanan Dock
- ☐ Pelayanan Floating Repair
- ☐ Pelayanan Pas Masuk
- ☐ Pelayanan Jasa Kebersihan
- ☐ Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin
- ☐ Pelayanan Pengadaan Es
- ☐ 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 Laport (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
- ☐ Penerbitan Surat Tanda Bukti Laport (STBL) Keberangkatan Kapal Perikanan
- ☐ Penerbitan Persetujuan Berlayar (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 Pengesahan Perjanjian Kerja Laut
- ☐ Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Kelaiikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah

← → ↺ ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/98

Gmail YouTube Maps All Bookmarks

Data Responden

Waktu Survey 02-Jul-2024 09:45

Nama

Jenis Usaha ☐ Perseorangan ☐ Korporasi

Jenis Kelamin/Gender ☐ Pria/Laki-laki ☐ Wanita/Perempuan

Usia ☐ < 25 Tahun ☐ 46 s/d 60 Tahun
☐ 25 s/d 45 Tahun ☐ > 60 Tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ S1
☐ SMP ☐ S2
☐ SMA ☐ S3
☐ D3

Pekerjaan ☐ ASN ☐ Pegawai Swasta
☐ TNI/POLRI ☐ Wirausaha Non KKP
☐ Pelaku Usaha 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//

Gmail 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//

Gmail 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 mengadu/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 *) Harus diisi minimal 3 kata

2. Hasil Olah Data SKM

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	3	3	3	4	4	3
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3
13	3	3	3	2	4	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	4	3	3	4	4	3	3
17	3	3	2	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4	3	4	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	4	3	3	4	4	3	3
38	4	4	4	3	4	4	4	4	3
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4
40	3	3	3	3	4	4	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	3	2	1	3	3	3

43		4	4	3	3	4	4	4	4	3
44		4	4	3	3	4	4	3	4	3
45		3	4	4	4	4	4	4	4	4
46		4	4	3	4	3	3	4	3	3
47		4	4	4	4	4	4	4	4	4
48		4	4	4	4	4	3	4	3	3
49		3	3	3	3	3	3	3	3	3
50		4	4	3	4	4	3	4	4	3
51		4	4	4	4	4	4	4	4	4
52		4	4	4	4	4	3	3	4	4
53		3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	3	4	4	4	4
58		4	4	3	3	2	4	3	3	4
59		4	4	4	4	4	4	4	4	4
60		4	4	4	4	4	4	4	4	4
61		4	3	3	4	4	3	3	4	4
62		4	3	4	3	3	4	4	3	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		3	4	4	3	4	4	4	4	4
67		4	4	4	4	4	3	3	3	3
68		3	4	4	4	4	4	3	3	4
69		3	3	3	3	3	3	3	3	3
70		4	4	3	3	4	4	4	3	3
71		4	4	3	4	3	3	3	3	3
72		4	3	3	4	3	3	3	4	3
73		3	4	3	4	4	3	3	3	3
74		4	3	3	4	4	4	4	4	4
75		4	4	4	3	3	3	3	3	3
76		3	4	3	3	3	3	3	3	3
77		3	3	3	4	3	3	3	3	3
78		3	3	3	4	4	3	3	3	3
79		3	3	3	4	3	3	3	3	3
80		4	4	4	4	4	4	3	3	3
81		4	4	4	4	4	4	4	4	4
82		4	4	3	3	4	4	4	4	4
83		4	4	4	4	4	4	4	4	4
84		4	4	4	4	4	4	4	4	4
85		4	4	4	4	4	4	4	4	4
86		4	4	4	4	4	4	4	4	4
87		4	4	4	4	4	4	4	4	4
88		4	4	4	3	3	3	3	3	3

89		3	3	3	3	3	2	4	3	3
90		4	4	4	4	4	4	4	3	3
91		4	4	4	4	4	4	4	3	3
92		4	4	4	3	3	4	4	3	3
93		4	4	4	4	4	4	4	3	3
94		4	4	4	4	4	4	4	4	4
95		4	4	4	4	4	4	4	4	4
96		4	4	4	4	4	4	4	4	3
97		4	4	4	3	4	4	4	3	3
98		4	4	4	4	4	4	4	3	3
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	3	3
117		4	4	4	4	4	4	4	3	3
118		4	4	4	4	4	4	4	3	3
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	3	3
122		3	3	3	3	3	3	3	3	3
123		4	4	4	4	4	4	4	3	3
124		4	4	4	4	4	3	4	3	3
125		4	4	4	4	4	3	4	3	3
126		3	3	3	4	4	3	3	4	4
127		4	4	4	4	4	4	4	4	4
128		4	4	4	4	4	4	4	4	4
129		4	4	4	4	4	3	4	3	3
130		4	4	4	4	4	4	4	4	4
131		4	4	4	3	4	4	4	4	4
132		4	3	4	4	4	3	3	3	3
133		4	4	4	4	4	3	4	3	3
134		4	4	4	4	4	3	4	3	3

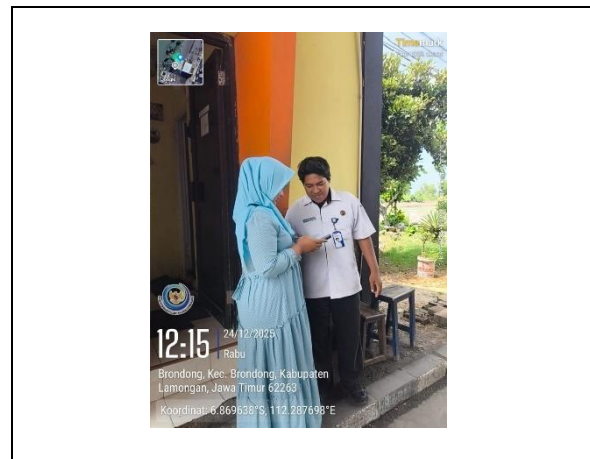
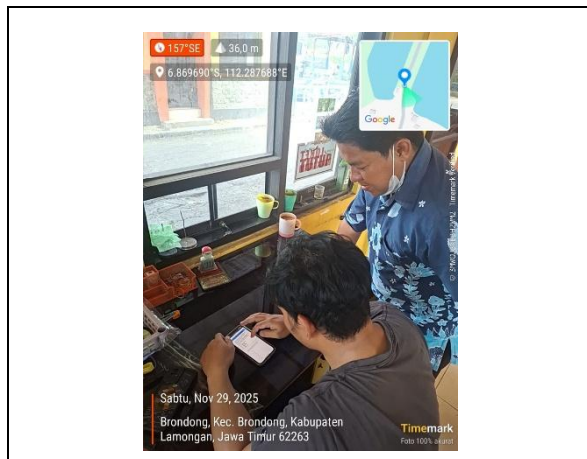
135		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136		4	4	4	4	4	3	3	3	2	
137		3	3	4	3	3	3	3	3	3	
138		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
139		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
140		4	4	4	4	4	3	4	3	3	
141		4	4	4	4	4	3	4	3	3	
142		4	4	4	4	4	3	4	3	3	
143		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
144		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
145		4	3	4	3	3	3	3	3	3	
146		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
147		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
148		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
149		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
151		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
152		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153		4	4	4	4	4	3	4	3	3	
154		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
155		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158		4	4	4	3	3	4	3	3	3	
159		4	4	4	3	4	4	4	4	3	
160		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161		3	3	3	3	3	3	4	3	3	
162		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164		4	3	3	3	4	3	3	4	4	
165		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
173		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
174		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
175		4	4	4	4	4	3	3	3	3	
176		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
177		4	3	4	4	4	3	4	3	3	
178		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180		4	4	4	4	4	4	4	4	4	

181		4	4	4	4	4	3	3	3	3	
182		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183		4	4	4	4	4	4	3	3	3	
184		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
185		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
186		3	3	3	3	3	3	3	3	2	
187		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
188		3	2	3	3	3	3	3	3	3	
189		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190		4	4	4	4	4	3	3	3	3	
191		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192		4	3	3	3	3	3	3	4	4	
193		3	4	4	4	3	3	3	3	3	
194		3	3	3	3	4	3	3	3	4	
195		4	4	3	3	4	4	4	3	3	
196		4	3	3	3	3	4	3	3	3	
197		4	3	4	3	3	3	3	3	3	
198		4	4	3	3	3	4	4	4	4	
199		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200		4	4	3	3	3	3	3	3	3	
201		4	3	3	3	3	4	3	4	4	
202		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203		3	4	3	3	4	3	4	3	3	
204		4	4	3	3	4	4	4	4	4	
205		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur		793	785	779	776	782	762	774	739	720	
NRR Unsur		3,78	3,74	3,71	3,70	3,72	3,63	3,69	3,52	3,43	
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	0,41	0,41	0,41	0,40	0,41	0,39	0,38	3,66
SKM Unit Pelaksana											91,40
Kategori Penilaian											A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3.78
U2	Prosedur	3.74
U3	Waktu Pelayanan	3.71
U4	Biaya/Tarif	3.70
U5	Produk Layanan	3.72
U6	Kompetensi pelaksana	3.63
U7	Perilaku Pelaksana	3.69
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.52
U9	Sarana dan Prasarana	3.43

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UPT. PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN TRIWULAN I 2026		
NILAI SKM	Responden	: 210
91.40	Pria	: 191
	Wanita	: 19
	SD	: 3
	SMP	: 24
	SMA	: 148
	S1/Diploma	: 26
	S2	: 1
	S3	: -
	Swasta	: 38
	Wirausaha	: 100
	PNS	: 2
	Pelajar	: 3
	P.UKK	: 67
	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 2026**

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 I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,78	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,74	A
3	Waktu Penyelesaian	3,71	A
4	Biaya/Tarif	3,70	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,72	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,63	A
7	Perilaku Pelaksana	3,69	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,52	B
9	Sarana dan Prasarana	3,43	B

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:

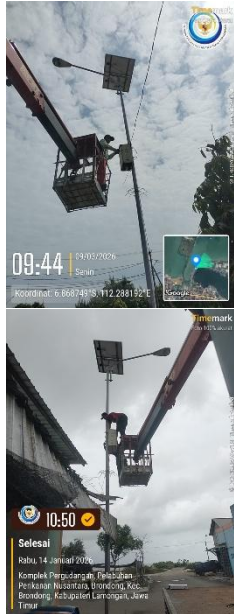
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Tindak Lanjut sarana dan prasaran dilakukan dengan cara melakukan pengecekan kondisi fasilitas secara berkala, memperbaiki sarana yang rusak	✓				Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar, Tim Dukungan Manajerial
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan dilakukan dengan cara mencatat setiap laporan yang masuk melakukan verifikasi, serta menindaklanjutinya sesuai dengan jenis permasalahan.	✓				Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar, Tim Dukungan Manajerial
3	Kompetensi pelaksana	Tindak lanjut kompetensi pelaksana dilakukan dengan meningkatkan kemampuan petugas melalui pelatihan atau pembinaan secara berkala.	✓				Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Kesyahbandaran, Tim Kerja Operasional Pelabuhan, Tim Dukungan Manajerial

BAB IV

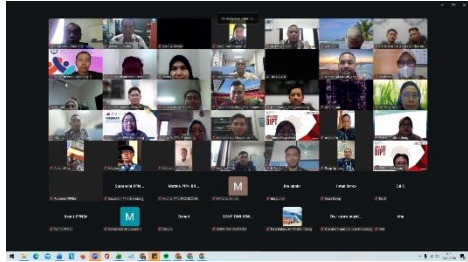
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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)	Waktu Pelaksanaan	Bukti Dukung
1	Sarana dan Prasarana	Sudah.	Sudah dilakukan perbaikan lampu jalan dilakukan untuk meningkatkan keamanan lingkungan. Kegiatan meliputi pengecekan dan penggantian komponen yang rusak.	Bulan Januari-Maret	

2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sudah	Telah dilakukan penanganan, pengaduan, saran, dan masukan dengan menerima, mencatat serta menindaklanjuti setiap laporan secara responsif.	Bulan Januari-Maret	

					
3	Kompetensi pelaksana	Sudah	Mengikuti e-learning atau pembinaan pegawai sebagai upaya meningkatkan kompetensi pelaksana, khususnya dalam hal komunikasi efektif, sikap profesional serta peningkatan kualitas	Bulan Januari-Maret	

					 
--	--	--	--	--	--

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, 13 Januari 2026

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Brondong



Nur Alimin, S.St.Pi., M.Si

NIP 19860610 200901 1 001



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

JALAN PPDI JOMPONG BRONDONG-LAMONGAN 62263 JAWA TIMUR

TELEPON (0322) 663105 FAKSIMILE (0322) 663105

LAMAN www.kkp.go.id SUREL ppn.brondong@kkp.go.id

**SURAT TUGAS
NOMOR B.11/PPNBR/KP.440/II/2026**

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna menciptakan pelayanan prima di lingkungan Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong maka dipandang perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala.
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, maka perlu penugasan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.
- Dasar : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan;
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan Tangkap;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (SP-DIPA) TA. 2026 Nomor SP DIPA-032.03.2.427692/2026

Memberi Tugas

Kepada : Daftar Terlampir

Untuk : Melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja pelaksanaan SKM;
2. Melakukan pengumpulan data dengan kuisisioner SKM;
3. Melakukan verifikasi dan pengolahan data hasil survei;
4. Menyusun laporan hasil SKM;
5. Mempublikasikan hasil SKM kepada masyarakat;
6. Melakukan koordinasi dalam rangka tindak lanjut rekomendasi perbaikan.

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab.

Terima kasih untuk tidak memberikan sesuatu atau janji yang dapat mengakibatkan KKN, Gratifikasi, dan benturan kepentingan

Lamongan, 5 Januari 2026
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Brondong,

Nur Alimin



Lampiran
Nomor : B.11/PPNBR/KP.440/I/2026
Tanggal : 5 Januari 2026

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG
TAHUN 2026

No	Nama Petugas	NIP	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1	Rizal Arifendi, M.Pi	198207242008011001	Kepala Subbagian Umum	Ketua
2	Herman Sopian, A.Md.Kom	199307162023211016	Pranata Komputer	Anggota
3	Jefernanda Bagus Ardiansyah	199208292025211040	Penata Layanan Operasional	Anggota
4	Eni Kusumawati, S.Pi	197607122007012002	Pengelola Kesyahbandaran Pelabuhan Perikanan	Anggota
5	Rafif Zaiunun Ridhwan, S.Tr.Pi	200101142025061002	Penata Kelola Kelautan Dan Perikanan	Anggota
6	Hasanuddin	199406122023211017	Asisten Pengelola Produksi Perikanan Tangkap Pemula	Anggota
7	Abdul Wahab, A.Md	197808202008111001	Asisten Pengelola Produksi Perikanan Tangkap Mahir	Anggota
8	Danuri	197004272006041002	Operator Layanan Operasional	Anggota
9	Dwi Utoro Mustiko	197904172025211025	Operator Layanan Operasional	Anggota
10	Erick Baihaqi, S.Pi	198505132025211057	Pengelola Produksi Perikanan Tangkap Ahli Pertama	Anggota
11	Achmad Afif	198101032006041011	Asisten Pengelola Produksi Perikanan Tangkap Mahir	Anggota

12	Mohamad Abdusalam	198502272025211050	Operator Layanan Operasional	Anggota
13	Tri Riyadi	197909152025211034	Operator Layanan Operasional	Anggota
14	Suyanto, A.Md	197201072002121003	Asisten Pengelola Produksi Perikanan Tangkap Mahir	Anggota
15	M. Farid Musthofa, S.Pi.	198408082025211064	Pengelola Produksi Perikanan Tangkap Ahli Pertama	Anggota
16	Nur Muflihah Romadhon	198805062023212030	Asisten Pengelola Produksi Perikanan Tangkap Pemula	Anggota



Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Brondong,

Nur Alimin