

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelabuhan Perikanan NusantaraKwandang dapat dilaksanakan. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfarestate*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacarayang telahditetapkan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak. Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Kwandang, April 2024
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Kwandang




Yanwar Amri Yasman

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3. Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
2.1. Pelaksana SKM	7
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	9
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	10
3.1 Jumlah Responden SKM.....	10
3.1.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Tingkat Pendidikan.....	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 11	
3.2.1. Pelayanan Jasa Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP).....	12
3.2.2. Pelayanan Pas Masuk.....	14
3.2.3. Pelayanan Jasa Pengadaan Es	13
3.2.4. Pelayanan Penggunaan Peralatan Dan Mesin	14
3.2.5. Pelayanan Jasa Penggunaan Unit Pendingin.....	15
3.2.6. Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL).....	16
3.2.7. Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar.....	17
3.2.8. Pelayanan Jasa Penerbitan SHTI	18
3.2.9. Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan	19
3.2.11. Pelayanan Jasa Bengkel	21
3.3.12. Pelayanan Jasa Pengadaan Air	24
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	24
4.1Analisa Permasalahan/Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Pelayanan ...	24

4.1.1. Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan.....	24
4.1.2. Pelayanan Pas Masuk.....	24
4.1.3. Pelayanan Pengadaan Es.....	24
4.1.4. Pelayanan Penggunaan Peralatan Dan Mesin	25
4.1.5. Pelayanan Penyimpanan Pada Unit Pendingin	25
4.1.6 Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL)	26
4.1.7 Penerbitan Persetujuan Berlayar (PB)	26
4.1.8. Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI).....	26
4.1.9. Pelayanan Ativasi E-Lobook Penangkapan Ikan	29
4.1.10. Pelayanan Jasa Tambat atau Labuh	29
4.1.11. Pelayanan Jasa Bengkel	29
4.1.12. Pelayanan Pengadaan Air.....	29
4.2 Tindak Lanjut	28
4.3 Tren Nilai SKM.....	33
BAB V PENUTUP	34
Kuisisioner SKM	36
Hasil Pengolahan Data.....	38
Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat	39

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik atau *public services* oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (*melayani*) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga masyarakat (pelanggan) mendapatkan

pelayanan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis dibawah Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan yang memberikan beberapa pelayanan kepada pelaku usaha. Pelayanan yang diberikan antara lain : Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal, Pelayanan Pas Masuk, Pelayanan Pengadaan Es, Pelayanan Penggunaan Peralatan Dan Mesin, Pelayanan Penyimpanan Pada Unit Pendingin, Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL), Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB), Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan, Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan, Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut, Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data SKM secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan;
- e. Pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
- f. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- g. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Unit yang ditunjuk melaksanakan survei pada SKM Triwulan I Tahun 2024 ini adalah tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK PPN Kwandang, dengan bekerjasama dengan tiap petugas pelayanan untuk melakukan pengisian form SKM setiap setelah selesai melaksanakan pelayanan jasa.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing – masing unit pelayanan publik. Pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Responden yang diutamakan adalah yang telah mendapatkan pelayanan. Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (survei) maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. *Editing*, tahap ini meliputi pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan beberapa kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi. Tidak diperbolehkan mengganti jawaban, angka atau pernyataan dengan maksud membuat data sesuai, konsisten dan cocok dengan maksud tertentu. Adapun hal-hal yang harus diperhatikan pada saat melakukan editing antara lain sebagai berikut:
 - a. Kelengkapan dan kesempurnaan data;
 - b. Keterbacaan/kejelasan tulisan;
 - c. Kejelasan makna jawaban;
 - d. Konsistensi jawaban satu dengan yang lain;
 - e. Relevansi jawaban dan;
 - f. Keseragaman satuan yang digunakan.

2. *Coding* (Pengkodean), meliputi pemberian beberapa kode pada setiap data yang termasuk dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis. Pemberian skor atau nilai menggunakan skala likert. Kriteria penilaian digolongkan dalam 4 (empat) tingkatan dengan penilaian sebagai berikut :
 - a. Pilihan jawaban A=1
 - b. Pilihan jawaban B=2
 - c. Pilihan jawaban C=3
 - d. Pilihan jawaban D=4
3. *Tabulating* (tabulasi data) meliputi proses pemasukan data yang sudah dikelompokkan kedalam table – table agar mudah dipahami. Untuk mempermudah tabulasi data, maka data menggunakan aplikasi *MS Excell*. Adapun jenis data yang harus dikelompokkan meliputi identitas responden dan skor jawaban yang telah dilakukan *coding*.
 - a. Tabulasi identitas responden, identitas responden yang harus ditabulasi meliputi:
 - 1) Jenis kelamin
 - 2) Umur dan
 - 3) Tingkat pendidikan
 - b. Tabulasi skor jawaban responden, setelah didapatkan skor dari setiap jawaban, maka skor-skor tersebut ditabulasi untuk mendapatkan hasil-hasil sebagai berikut :
 - 1) Jumlah nilai perunsur
 - 2) Nilai rata-rata perunsur (NRR) yaitu jumlah nilai perunsur/jumlah responden
 - 3) NRR tertimbang yaitu $NRR \times 0,111$
 - 4) Jumlah NRR tertimbang
 - 5) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu jumlah NRR tertimbang $\times 25$
4. Analisis, dilakukan setelah seluruh proses pengolahan data, maka selanjutnya harus dilakukan analisis. Ruang lingkup analisis pada setiap unsur pelayanan, perbandingan antar setiap unsur pelayanan, perbandingan unsur pelayanan pelayanan untuk mengetahui NRR tertinggi dan terendah, dan identifikasi faktor penyebab NRR tertinggi dan terendah.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi Pengumpulan Data dalam rangka survei indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan di setiap unit pelayanan yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat pada unit pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang dilaksanakan pada Triwulan Pertama Tahun 2024 yaitu pada bulan Januari s/d Maret Tahun 2024. Kegiatan survei dilakukan pada saat jam operasional pelayanan berlangsung ketika ada masyarakat/pelaku usaha yang sedang menerima pelayanan dari petugas pelayanan. Rincian waktu pelaksanaan kegiatan SKM adalah sebagai berikut :

Tabel. 1 Rincian Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Tanggal	Kegiatan	Tempat
1.	1 Januari s.d. 31 Maret 2024	Pengisian Survei oleh pengguna jasa Melalui Barcode yang berada di ruang pelayanan, serta input melalui aplikasi Susan KKP.	Ruang pelayanan PPN Kwandang
2.	25 – 31 Maret 2024	Pengolahan data dan penyusunan laporan	PPN Kwandang

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden mengacu pada Survei Kepuasan Masyarakat masih mengacu pada metode sebelumnya yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap pada periode triwulan sebelumnya. Jumlah responden setiap unit kerja menyesuaikan jumlah pengguna layanan pada setiap layanan yang diselenggarakan, atau jika pengguna jasa lebih dari 100 per jenis pelayanan, maka dilakukan sensus (keseluruhan jumlah pengguna pelayanan).

PPN Kwandang sendiri memiliki lebih dari 100 sehingga penentuan jumlah responden dilakukan secara sensus. Pada SKM Triwulan I Tahun 2024 ini Responden diambil sebanyak 111 Orang secara acak disetiap pelayanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Pada SKM Triwulan IV ini jumlah Responden diambil sebanyak 111 Orang secara acak disetiap pelayanan dengan rincian sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel. 2 Jumlah Responden Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	4
2	Pelayanan Pas Masuk	29
3	Pelayanan Bengkel	2
4	Pengadaan Air	2
5	Pelayanan Pengadaan Es	22
6	Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin	2
7	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	7
8	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	8
9	Pelayanan Tambat Labuh	1
10	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	6
11	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat	18
12	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	10
Jumlah		111

Dari jumlah keseluruhan responden kemudian dikelompokan menjadi 4 (empat) yaitu berdasarkan karakteristik jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

3.1.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Tingkat Pendidikan

Tabel. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan

JENIS KELAMIN		USIA			TINGKAT PENDIDIKAN				PEKERJAAN				
Laki-laki	Perempuan	< 25	25-40	>40	S D	SM P	SM A/SM K	S1/D 4	P.U K K P	SW AS TA	WIR AU SA HA	PNS	PEL AJA R
102	9	5	73	33	25	17	58	11	76	13	20	1	1

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 92% responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 102 orang dan 8% responden yang berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 9 orang.

Kemudian responden berdasarkan usia dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berusia antara 25 - 40 tahun sebanyak 73 orang, responden berusia >40 tahun sebanyak 33 orang, <25 tahun sebanyak 5 Orang,

Serta berdasarkan tabel diatas karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah responden paling banyak berpendidikan pada tingkat SMA/SMK sebanyak 58 orang, kemudian pada tingkat pendidikan SD sebanyak 25 orang, kemudian SMP sebanyak 17 orang dan S1/D4 sebanyak 11 Orang.

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

Setelah dilakukan pengolahan data terhadap setiap kuisisioner yang telah diisi oleh responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap setiap pelayanan yang ada di PPN Kwandang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap setiap pelayanan

NO	JENIS PELAYANAN	IKM	KINERJA UNIT
1	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	87,78	BAIK
2	Pelayanan Pas Masuk	94,06	SANGAT BAIK
3	Pelayanan Bengkel	94,44	SANGAT BAIK
4	Pengadaan Air	100	SANGAT BAIK
5	Pelayanan Pengadaan Es	99,24	SANGAT BAIK
6	Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin	97,22	SANGAT BAIK
7	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	95,37	SANGAT BAIK
8	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	84,38	BAIK
9	Pelayanan Tambat Labuh	91,67	SANGAT BAIK
10	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	87,04	BAIK
11	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat	89,97	SANGAT BAIK
12	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	84,44	BAIK
NILAI IKM PPN KWANDANG		92,42	SANGAT BAIK

3.2.1. Pelayanan Jasa Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP)

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP) Izin Pusat dari jumlah 18 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel. 5. Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP)

Pelayanan Jasa Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP) Izin Pusat					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	53	3,56	0,39	3,60	89,97
U2	53	3,56	0,39		
U3	52	3,50	0,39		
U4	56	3,78	0,42		
U5	54	3,67	0,41		
U6	52	3,56	0,39		
U7	52	3,56	0,39		
U8	54	3,67	0,41		
U9	53	3,61	0,40		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP) Izin Pusat sebesar 89,97 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 100 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP) termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

3.2.2. Pelayanan Jasa Pas Masuk

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Jasa Pelayanan Jasa Pas Masuk dari jumlah 29 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel. 5 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Pas Masuk

Pelayanan Jasa Pas Masuk					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	106	3,66	0,41	3,76	94.06
U2	115	3,97	0,44		
U3	111	3,83	0,42		
U4	111	3,83	0,42		
U5	111	3,83	0,42		
U6	106	3,66	0,41		
U7	107	3,69	0,41		
U8	108	3,72	0,41		
U9	107	3,69	0,41		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Pas Masuk sebesar 94,06 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 94,06 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Pas Masuk termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

3.2.3. Pelayanan Jasa Pengadaan Es

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Jasa Pengadaan Es dari jumlah 22 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel. 7 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Pengadaan Es

Pelayanan Jasa Pengadaan Es					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	88	4,00	0,44	3,97	99.24
U2	87	4,00	0,44		
U3	87	3,95	0,44		
U4	88	4,00	0,44		
U5	87	3,95	0,44		
U6	87	3,95	0,44		
U7	88	4,00	0,44		
U8	88	4,00	0,44		
U9	87	3,95	0,44		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Pengadaan Es sebesar 99,24 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 99,24 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Pengadaan Es termasuk dalam kategori **SANGATBAIK**.

3.2.4. Pelayanan Penggunaan Peralatan Dan Mesin

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Penggunaan Peralatan Dan Mesin dari jumlah 2 responden, dengan rincian data sebagai berikut.

Tabel. 8 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Penggunaan Peralatan Dan Mesin

Pelayanan Jasa Penggunaan Peralatan Dan Mesin					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	8	4,00	0,44	3,89	97,22
U2	8	4,00	0,44		
U3	8	4,00	0,44		
U4	7	3,50	0,39		
U5	8	4,00	0,44		
U6	8	3,00	0,44		
U7	8	4,00	0,44		
U8	7	3,50	0,39		
U9	8	4,00	0,44		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Peralatan Dan Mesin sebesar 97,22 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 97,22 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Penggunaan Peralatan Dan Mesin termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

3.2.5. Pelayanan Jasa Penggunaan Unit Pendingin

Setelah dilakukan pengolaha data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Jasa Penggunaan Unit Pendingin dari jumlah 6 responden, dengan rincian data sebagai berikut.

Tabel. 9 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Penggunaan Unit Pendingin

Pelayanan Jasa Penggunaan Unit Pendingin					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	23	3,83	0,43	3,81	95,37
U2	24	4,00	0,44		
U3	23	3,83	0,43		
U4	24	4,00	0,44		
U5	22	3,67	0,40		
U6	23	3,83	0,43		
U7	24	4,00	0,44		
U8	23	3,83	0,43		
U9	20	3,33	0,37		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Penggunaan Unit Pendingin sebesar 95,37 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 95,37 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Penggunaan Unit Pendingin termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

3.2.6. Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan

Setelah dilakukan pengolaha data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor STBL Kedatangan dari jumlah 10 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel. 10 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL)

Pelayanan Jasa Penerbitan STBL					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	34	3,78	0,38	3,38	84,44
U2	35	3,44	0,39		
U3	33	3,61	0,37		
U4	32	3,50	0,36		
U5	35	3,44	0,39		
U6	34	3,50	0,38		
U7	32	3,61	0,36		
U8	35	3,67	0,38		
U9	35	3,56	0,39		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor sebesar 84,44 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 84,44 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Penerbitan STBL Kedatangan termasuk dalam kategori **BAIK**.

3.2.7. Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar

Setelah dilakukan pengolaha data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar dari jumlah 8 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel. 11 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar

Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	28	3,50	0,36	3,60	84,38
U2	26	3,25	0,39		
U3	28	3,50	0,39		
U4	27	3,38	0,37		
U5	26	3,25	0,36		
U6	27	3,38	0,37		
U7	27	3,38	0,37		
U8	28	3,13	0,35		
U9	29	3,63	0,40		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar sebesar 84,38 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 84,38 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar termasuk dalam kategori **BAIK**.

3.2.8. Pelayanan Jasa Penerbitan SHTI

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan SHTI dari jumlah 6 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel. 12 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Penerbitan SHTI

Pelayanan Jasa Penerbitan SHTI					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	21	3,50	0,39	3,48	87,04
U2	21	3,50	0,39		
U3	21	3,50	0,39		
U4	22	3,67	0,41		
U5	22	3,67	0,41		
U6	19	3,17	0,35		
U7	20	3,33	0,37		
U8	20	3,33	0,37		
U9	22	3,67	0,41		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Penggunaan Unit Pendingin sebesar 87,04 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 87,04 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Penggunaan Kawasan termasuk dalam kategori **BAIK**.

3.2.9. Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan dari jumlah 5 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel. 13 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan

PelayananAktivasi E-Logbook Penangkapan					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	18	3,60	0,40	3,51	87,78
U2	18	3,60	0,40		
U3	17	3,40	0,38		
U4	19	3,80	0,42		
U5	16	3,60	0,32		
U6	18	3,20	0,40		
U7	16	3,60	0,36		
U8	18	3,60	0,40		
U9	18	3,60	0,40		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan sebesar 87,78 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 87,78 masuk dalam Interval Konversi 88.31-100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan termasuk dalam kategori **BAIK**.

3.2.10. Pelayanan Tambat dan atau Labuh

Setelah dilakukan pengolaha data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Tambat dan atau Labuh dari jumlah 1 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel. 14 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Tambat dan atau Labuh

PelayananPengesahan Perjanjian Kerja Laut					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	4	4,00	0,44	3,67	91,67
U2	3	3,00	0,33		
U3	4	4,00	0,44		
U4	4	4,00	0,44		
U5	4	4,00	0,44		
U6	3	3,00	0,33		
U7	3	3,00	0,33		
U8	4	4,00	0,44		
U9	4	4,00	0,44		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Tambat dan atau Labuh sebesar 91,67 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 91,67 masuk dalam Interval Konversi 88.31-100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Tambat dan atau Labuh termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

3.2.11. Pelayanan Jasa Bengkel

Setelah dilakukan pengolaha data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Jasa Bengkel dari jumlah 2 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel. 15 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Bengkel

Pelayanan Jasa Bengkel					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	8	4,00	0,44	3,78	94,44
U2	8	4,00	0,44		
U3	7	3,50	0,39		
U4	7	3,50	0,39		
U5	8	4,00	0,44		
U6	7	3,50	0,39		
U7	7	3,50	0,39		
U8	8	4,00	0,44		
U9	8	4,00	0,44		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Bengkel sebesar 94,44 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 94,44 masuk dalam Interval Konversi 88.31-100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Bengkel termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

3.2.12. Pelayanan Jasa Pengadaan Air

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan Jasa Pengadaan Air dari jumlah 2 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel. 15 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Pengadaan Air

Pelayanan Jasa Pengadaan Air					
Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang	Jumlah NRR Tertimbang	Nilai IKM Unit Pelayanan
U1	8	4,00	0,44	4	100
U2	8	4,00	0,44		
U3	8	4,00	0,44		
U4	8	4,00	0,44		
U5	8	4,00	0,44		
U6	8	4,00	0,44		
U7	8	4,00	0,44		
U8	8	4,00	0,44		
U9	8	4,00	0,44		

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Pengadaan Air sebesar 100 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 100 masuk dalam Interval Konversi 88.31-100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Pengadaan Air termasuk dalam kategori SANGAT BAIK.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisa Permasalahan/Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Analisa Kelemahan ataupun kelebihan pada setiap pelayanan jasa di PPN Kwandang pada Triwulan I Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

4.1.1. Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan

Pada pelayanan Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan memperoleh nilai SKM yang sempurna yaitu 89,97 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “A” sangat baik, hal tersebut disebabkan oleh konsistennya petugas pelayanan untuk melayani pengguna jasa dengan sebaik mungkin dan akan selalu dan terus di tingkatkan.

4.1.2. Pelayanan Pas Masuk

Pada pelayanan pas masuk memperoleh nilai SKM 94,06 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “A” sangat baik. Dan dilihat dari 9 unsur pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner pelayanan pas masuk tergolong dalam nilai yang baik tetapi diantara 9 unsur pertanyaan tersebut terdapat unsur pertanyaan yang mendapatkan nilai terendah dari unsur pertanyaan yang lainnya, yaitu pada unsur pertanyaan U3 (kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan) dan U4 (kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan), hal tersebut disebabkan oleh terkendalanya petugas dalam stok uang kecil untuk pengembalian sisa uang yang digunakan oleh pengguna jasa.

4.1.3. Pelayanan Pengadaan Es

Pada pelayanan jasa pengadaan es memperoleh nilai SKM 99,24 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “A” sangat Baik. Dilihat dari 9 unsur pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner pelayanan jasa pengadaan es terdapat nilai terendah yaitu pada kesesuaian produk (U9) kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, hal tersebut dikarenakan sarana dan prasarana yang ada di pelabuhan perikanan sudah berumur dan harus segera di perbaiki maupun di adakan pembaruhan.

4.1.4. Pelayanan Penggunaan Peralatan Dan Mesin

Pada pelayanan penggunaan peralatan dan mesin memperoleh nilai SKM 97,22 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “A” sangat Baik. Dilihat dari 9 unsur pertanyaan yang terdapat pada kuisioner pelayanan penggunaan peralatan dan mesin terdapat 3 Unsur pertanyaan yang memperoleh nilai terendah yaitu pada unsur pertanyaan U4 (kesesuaian biaya biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan), U6 (kesigapan petugas pelayanan), serta U9 (kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan), terkait dengan hal tersebut terjadi disebabkan oleh kurangnya pemahaman pengguna jasa terkait dengan upah pelayanan yang sudah sesuai dengan PP 85 tahun 2021, dikarenakan jasa penggunaan peralatan dan mesin ini yang sering digunakan oleh pengguna jasa ialah penggunaan alat transportasi forklift dan operator kendaraan forklift PPN Kwandang sangatlah terbatas sehingga ketika pengguna jasa ingin menggunakan jasa penggunaan peralatan dan mesin operator kendaraan dalam posisi libur, serta sarana dan prasarana yang ada di PPN Kwandang terkait dengan pelayanan penggunaan kendaraan dan mesin sangatlah kurang sehingga perlu ditambah untuk menunjang

4.1.5. Pelayanan Penyimpanan Pada Unit Pendingin

Pada pelayanan penyimpanan pada unit pendingin memperoleh nilai SKM 95,37 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “A” Sangat Baik, walaupun pelayanan jasa ini memperoleh nilai dengan kategori Sangat Baik akan tetapi terdapat beberapa unsur pertanyaan yang mendapat nilai terendah yaitu pada unsur pertanyaan U1 (kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus di penuhi), U3 (kesesuaian dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan), U5 (kesesuaian produk pelayanan yang ada di publikasi), U8 (konsultasi dan pengaduan yang tersedia), U9 (kualitas sarana dan prasarana pelayanan), hal tersebut terjadi karena terjadinya perubahan mekanisme untuk pelaporan agar administrasi penggunaan unit pendingin lebih baik, kesesuaian jangka waktu di sebabkan karena terjadinya trouble pada mesin ABF yang digunakan sehingga produk pengguna jasa yang sedang dalam proses pembekuan sedikit terganggu, terkait dengan pengaduan di sebabkan karena kerusakan pada mesin terjadi saat teknisi tidak berada di tempat sehingga petugas tidak bisa menindak lanjuti atas laporan dan keluhan tersebut, terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di ruang pendingin di

PPN Kwandang sangatlah kurang dan juga harus dilakukan perbaikan dengan segera.

4.1.6 Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan

Pada pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) memperoleh nilai SKM 84,44 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “B” Baik, dalam pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) terdapat unsur pertanyaan yang memperoleh nilai terendah yaitu pada unsur pertanyaan U2 (kemudahan prosedur), U5 (kesuaian produk pelayanan), hal itu disebabkan oleh kurangnya pemahaman pengguna jasa terkait persyaratan dan kesesuaian produk yang telah di persyaratkan dalam penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor.

4.1.7 Penerbitan Persetujuan Berlayar (PB)

Pada pelayanan Penerbitan Persetujuan Berlayar (PB) memperoleh nilai SKM 84,38 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “A” Baik, dalam pelayanan Penerbitan Persetujuan Berlayar (PB) terdapat unsur pertanyaan yang memperoleh nilai terendah yaitu pada unsur pertanyaan U3 (kesesuaian jangka waktu), U4 (kesuaian Biaya Pelayanan), hal itu disebabkan oleh terkendalanya pad jaringan internet yang ada di PPN Kwandang sehingga pelayanan melebihi waktu yang telah ditetapkan serta kurangnya pemahaman pengguna jasa terkait dengan form pengisian survey kepuasan terkait pada unsur U4.

4.1.8. Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)

Pada pelayanan Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) memperoleh nilai SKM 87,04 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “B” Baik, dalam pelayanan Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan terdapat unsur pertanyaan yang memperoleh nilai terendah yaitu pada unsur pertanyaan U5 (kesesuaian produk pelayanan), hal itu disebabkan oleh kurang konsistennya petugas pelayanan terkait dengan SOP pelayanan yang ada.

4.1.9 Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan

Pada pelayanan Penerbitan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan memperoleh nilai SKM 87,78 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “B” Baik, dalam pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan ikan terdapat beberapa unsur pertanyaan yang memperoleh nilai terendah yaitupada unsur pertanyaan U3 (jangka waktu penyelesaian), U7 (perilaku dan sikap petugas), U8 (konsultasi dan pengaduan yang tersedia), U9 (sarana dan prasarana pelayanan), hal itu disebabkan oleh sering terganggunya jaringan internet yang ada di PPN Kwandang sehingga mempengaruhi waktu penyelesaian pelayanan, kurang konsistennya petugas pelayanan terkait dengan SOP pelayanan yang ada, kurang maksimalnya penggunaan sarana konsultasi dan pengaduan yang ada, serta masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan.

4.1.10 Pelayanan Tambat dan atau Labuh

Pada pelayanan Tambat dan atau Labuh memperoleh nilai SKM 91,67 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “A” Sangat Baik, dalam pelayanan Tambat dan atau Labuh terdapat unsur pertanyaan yang memperoleh nilai terendah yaitu pada unsur pertanyaan U6 (kesigapan petugas pelayanan), hal itu disebabkan oleh kurangnya kesigapan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan sehingga pelayanan harus ditingkatkan.

4.1.11. Pelayanan Jasa Bengkel

Pada pelayanan Bengkel yang baik memperoleh nilai SKM 94,44 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “A” sangat baik, akan tetapi PPN Kwandang akan terus meningkatkan peralatan dan sarana prasarana penunjang pada kegiatan jasa perbengkelan.

4.1.12. Pelayanan Jasa Pengadaan Air

Pada pelayanan Jasa Pengadaan Air yang baik memperoleh nilai SKM 100 dan tergolong dalam kategori mutu pelayanan “A” sangat baik, seluruh unsure pertanyaan memiliki nilai tertinggi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024, terdapat rekomendasi untuk perbaikan pelayanan lingkup Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang. Rekomendasi tersebut disajikan sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Rencana Tindaklanjut	Waktu Penyelesaian
1.	Pelayanan Pengadaan Es	Perbaikan dan perawatan mesin penunjang PNBP dan Sarana dan Prasarana penunjangnya perlu dioptimalkan terutama kerusakan pabrik es depan.	Bulan Mei 2024
2.	Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin	Meningkatkan kapasitas dan kualitas SDM terkait pelayanan peralatan dan mesin.	Bulan Juni 2024
3.	Pelayanan Penyimpanan pada unit pendingin	Melakukan perbaikan dan perawatan mesin <i>Air Blast Freezer</i> (ABF) serta sarana dan prasarana pada pelayanan penyimpanan unit pendingin	Bulan Juni 2024
4.	Penerbitan STBL Kedatangan	Melakukan sosialisasi secara individu di setiap pelayanan terkait dengan pelayanan STBLK Kedatangan	Bulan Mei 2024
5.	Penerbitan surat persetujuan berlayar	Melakukan penambahan jaringan internet pada pos pelayanan teradu PPN Kwandang	Bulan Mei 2024
6.	Pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	Meningkatkan pelayanan dengan memberikan sosialisasi kepada petugas pelayanan SHTI	Bulan April 2024
7.	Pelayanan Aktivasi e-logbook penangkapan ikan	Melakukan penambahan jaringan internet pada pos pelayanan teradu di PPN Kwandang	Bulan Mei 2024

4.3 Tren Nilai SKM Triwulan IV 2023

Berdasarkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan I Tahun 2024 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 92,42, maka dengan ini dinyatakan bahwa pada triwulan I ini mengalami peningkatan di bandingkan dengan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2023 dengan perolehan nilai sebesar 92,36. PPN Kwandang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kualitas SDM yang ada.

NO	JENIS PELAYANAN	IKM	KINERJA UNIT
1	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	93,06	SANGAT BAIK
2	Pelayanan Pas Masuk	91,47	SANGAT BAIK
3	Pelayanan Pengadaan Es	99,24	SANGAT BAIK
4	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	93,06	SANGAT BAIK
5	Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin	91,67	SANGAT BAIK
6	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	91,67	SANGAT BAIK
7	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	88,89	SANGAT BAIK
8	Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik	84,26	SANGAT BAIK
9	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	93,52	SANGAT BAIK
10	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Pusat	100	SANGAT BAIK
11	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	89,20	SANGAT BAIK
NILAI IKM PPN KWANDANG		92,36	BAIK

4.4. Tindaklanjut Hasil SKM TW IV Tahun 2023

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Meningkatkan Pelayanan SKKP	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas SKKP setiap ada surat tugas pemeriksaan		Lokasi kapal yang akan diperiksa diluar provinsi dan membutuhkan waktu tempuh yng cukup lama
2	Penambahan stok uang pecahan kecil untuk pengembalian pembayaran pengguna jasa yang membayar menggunakan uang pecahan besar serta melakukan sosialisasi terkait biaya dan tarif pas masuk harian dan langganan	Tersedianya uang kembalian untuk pas masuk		Pengguna jasa belum memiliki alat pembayaran non tunai, mayoritas masih menggunakan uang tunai
3	Perbaikan dan perawatan mesin penunjang PNBP dan Sarana dan Prasarana penunjangnya	Perbaikan dan perawatan mesin pabrik Es		<i>Sparepart/sukucadang</i> yang sulit didapatkan di wilayah Gorontalo
4	Menambah jumlah operator mesin forklift	Telah ditambahkan pegawai sebagai operaror forklift		Pegawai yang bisa mengoperasikan Forklift terbatas

5	Melakukan perbaikan dan perawatan mesin penunjang pelayanan serta sarana dan prasarana pada pelayanan penyimpanan unit pendingin	Pemeliharaan rutin dan perbaikan komponen yang rusak		<i>Sparepart/sukucadang</i> yang sulit didapatkan di wilayah Gorontalo
6	Melakukan sosialisasi secara individu di setiap pelayanan terkait dengan pelayanan STBL	Intensifikasi sosialisai kepada pengguna jasa secara personal, capaian STBLK TW 1 adalah 95		Nelayan belum memahami aturan dan kebijakan secara menyeluruh
7	Melakukan kordinasi dengan penyelenggara layanan agar jaringan internet di PPN Kwandang lancar	Melakukan follow up kepada penyedia provider dan menaikkan bandwidth		Pilihan penyedia provider internet terbatas di Gorontalo
8	Meningkatkan pelayanan agar terwujudnya pelayanan prima	Internalisasi pemahaman dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan		Kompetensi Petugas pelayanan masih harus ditingkatkan
9	Melakukan sosialisasi di setiap pelayanan kepada pengguna jasa terkait pelayanan Aktivasi E Logbook serta penambahan sarana dan prasarana	Intensifikasi sosialisai kepada pengguna jasa secara personal, capaian SPB TW 1 adalah 101		Nelayan belum memahami aturan dan kebijakan secara menyeluruh

10	Meningkatkan kualitas pelayanan	Internalisasi pemahaman dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan		Nelayan belum memahami aturan dan kebijakan secara menyeluruh
11	Perbaiki jaringan internet serta meningkatkan kualitas pelayanan	Melakukan follow up kepada penyedia provider dan menaikkan bandwidth		Pilihan penyedia provider internet terbatas di Gorontalo

BAB V

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan pada beberapa unit pelayanan di PPN Kwandang secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata baik. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap beberapa pelayanan seperti Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal, Pelayanan Pas Masuk, Pelayanan Pengadaan Es, Pelayanan Penggunaan Peralatan Dan Mesin, Pelayanan Penyimpanan Pada Unit Pendingin, Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL), Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB), Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan, Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan, Pelayanan Jasa Bengkel, dan Pelayanan Tambat atau Labuh memperoleh nilai sebesar 9,42. Berdasarkan Peraturan Menpan dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang secara keseluruhan mendapatkan nilai "A". Hal ini dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang tergolong "Sangat Baik". Beberapa unsur pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih terdapat kekurangan namun secara keseluruhan masih tergolong ke dalam kategori "Baik".
2. Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang tetap konsisten untuk dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang maksimal dalam menunjang kegiatan usaha perikanannya

6.2 Saran

Adapun saran dalam pelaksanaan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang diantaranya:

1. Jumlah pengguna layanan yang dilakukan survei agar dapat mewakili jumlah pengguna layanan per unit layanan;
2. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk dapat ditindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang;
3. Rencana tindaklanjut Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan dengan baik dan berkelanjutan.

Kuisiонер SKM



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UNIT : PPN KWANDANG



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/130>



Hasil Pengolahan Data

No	Jenis Pelayanan	Jenis Kelamin	
		Laki - Laki	Perempuan
1.	Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkap Ikan	5	0
2.	Pelayanan Pas Masuk	25	4
3.	Pelayanan Pengadaan Es	22	0
4.	Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin	2	0
5.	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	5	1
6.	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	8	0
7.	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	6	0
8.	Pelayanan Bengkel	2	0
9.	Pelayanan Jasa Tambat dan atau Labuh	0	1
10.	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan izin Pusat	17	1
11.	Penerbitan STBL Kedatangan	10	0
12.	Pelayanan Pengadaan Air	0	2
	Jumlah	102	9

Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat

