

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

---

PPN KEJAWANAN  
TRIWULAN III 2022

DITULIS OLEH  
BY TEAM SKM



PPN KEJAWANAN CIREBON  
JL. PEABUHAN PERIKANAN NO. 1  
CIREBON - JAWA BARAT


## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan Triwulan III Tahun 2022 ini telah kami selesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III 2022 ini diselenggarakan pada bulan 15 Oktober 2022 – 31 Oktober 2022 dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada para stakeholder pengguna layanan PPN Kejawanan. Laporan ini merupakan analisa dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan.

Demikian laporan ini dibuat, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh stakeholder yang ada di PPN Kejawanan.

Cirebon, 02 November 2022

 Kepala PPN Kejawanan



## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>ii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Grafik .....</b>	<b>iv</b>

### **BAB I**

<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud dan Tujuan .....	1
1.3. Gambaran Umum .....	1

### **BAB II**

<b>GAMBARAN UMUM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>3</b>
2.1. Jenis Produk Pelayanan .....	3
2.2. Jumlah dan Komposisi Responden .....	3
2.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	4
2.2.2. Berdasarkan Umur .....	4
2.2.3. Berdasarkan Pendidikan .....	5
2.3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat .....	5

### **BAB III**

<b>PEMBAHASAN HASIL SURVEY .....</b>	<b>6</b>
--------------------------------------	----------

### **BAB IV**

#### **PENUTUP**

4.1. Kesimpulan .....	10
4.2. Saran .....	11

#### **Lampiran**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah dan Komposisi Responden .....	3
-----------------------------------------------	---

## DAFTAR GRAFIK

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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanon sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat khususnya stakeholder yang ada di PPN Kejawanon. Namun demikian, keberhasilan PPN Kejawanon dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Untuk mewujudkan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka PPN Kejawanon melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi seluruh pengguna jasa lingkup PPN Kejawanon khususnya *Triwulan III tahun 2022*.

### 1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa yang ada di PPN Kejawanon dengan tujuan sebagai alat untuk mengukur kinerja yang telah dilakukan untuk perbaikan mutu layanan.

### 1.3. Gambaran Umum

Survey kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam

dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 33/PERMEN-KP/2017 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/Permen-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

## BAB II GAMBARAN UMUM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

### 2.1 Jenis Produk Pelayanan

Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan penerbitan perjanjian penggunaan tanah bangunan;
2. Pelayanan jasa tambat labuh;
3. Pelayanan penjualan air;
4. Pelayanan penggunaan alat berat;
5. Pelayanan inspeksi pembongkaran ikan;
6. Pelayanan penerbitan sertifikat CPIB;
7. Pelayanan penerbitan SPB;
8. Pelayanan penerbitan STBL keberangkatan kapal;
9. Pelayanan penerbitan STBL kedatangan kapal;
10. Pelayanan penerbitan SHTI lembar awal;
11. Pelayanan penerbitan rekomendasi penggunaan tanah dan atau bangunan.

### 2.2 Jumlah dan Komposisi Responden

Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan, beberapa pengguna layanan yang berhasil dijadikan responden sebanyak 109 orang dengan rincian sebagai tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah dan Komposisi Responden

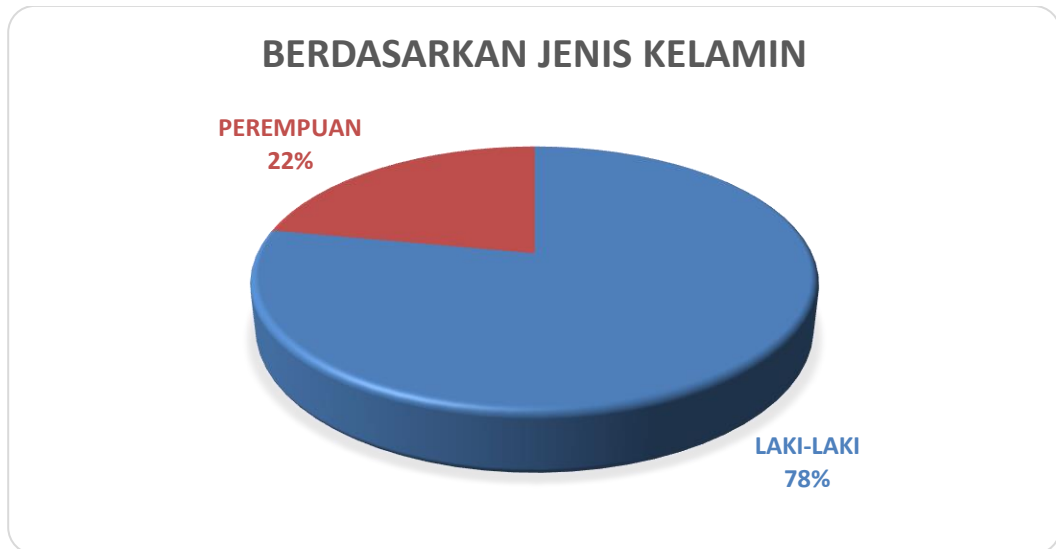
1.	Pelayanan penerbitan perjanjian penggunaan tanah bangunan;	8
2.	Pelayanan jasa tambat labuh;	11
3.	Pelayanan penjualan air;	22
4.	Pelayanan penggunaan alat berat;	2
5.	Pelayanan inspeksi pembongkaran ikan;	21
6.	Pelayanan penerbitan sertifikat CPIB;	7
7.	Pelayanan penerbitan SPB;	11
8.	Pelayanan penerbitan STBL keberangkatan kapal;	0
9.	Pelayanan penerbitan STBL kedatangan kapal;	13
10.	Pelayanan penerbitan SHTI lembar awal;	7
11.	Pelayanan penerbitan rekomendasi penggunaan tanah dan atau bangunan.	7
<b>TOTAL</b>		<b>109</b>



Dari gambaran umum pengguna layanan yang dijadikan responden sebanyak ... orang dapat dilihat pada grafik di bawah :

### 2.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin



Grafik 1. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin

### 2.2.2. Berdasarkan Umur

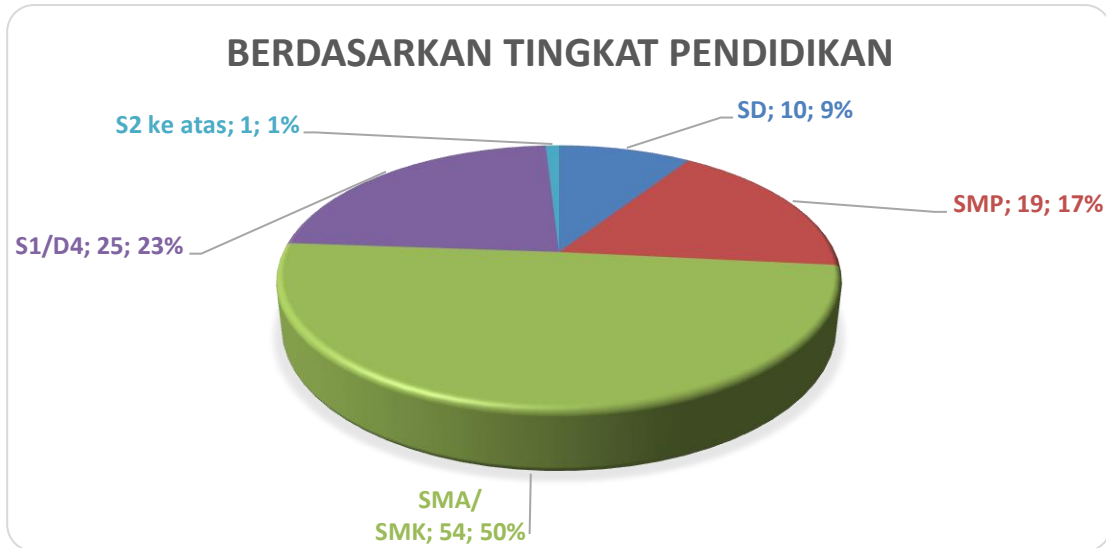
Komposisi Responden Berdasarkan Umur



Grafik 2. Komposisi responden berdasarkan umur

### 2.2.3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan



Grafik 3. Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan

### 2.3 Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat adalah Berdasarkan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan, kegiatan dimaksud dilaksanakan pada bulan 15 Oktober – 31 Oktober 2022, dengan rincian:

- Minggu Pertama menyebarkan kusioner kepada pengguna jasa layanan;
- Minggu ke dua mengentry data, menghitung dan menganalisis.

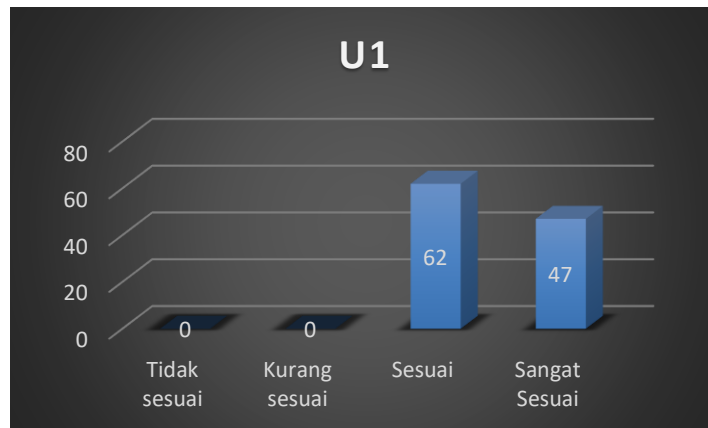
Produk pelayanan yang diselenggarakan oleh PPN Kejawanan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan penerbitan perjanjian penggunaan tanah bangunan;
2. Pelayanan jasa tambat labuh;
3. Pelayanan penjualan air;
4. Pelayanan penggunaan alat berat;
5. Pelayanan inspeksi pembongkaran ikan;
6. Pelayanan penerbitan sertifikat CPIB;
7. Pelayanan penerbitan SPB;
8. Pelayanan penerbitan STBL keberangkatan kapal;
9. Pelayanan penerbitan STBL kedatangan kapal;
10. Pelayanan penerbitan SHTI lembar awal;
11. Pelayanan penerbitan rekomendasi penggunaan tanah dan atau bangunan.

### BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEY

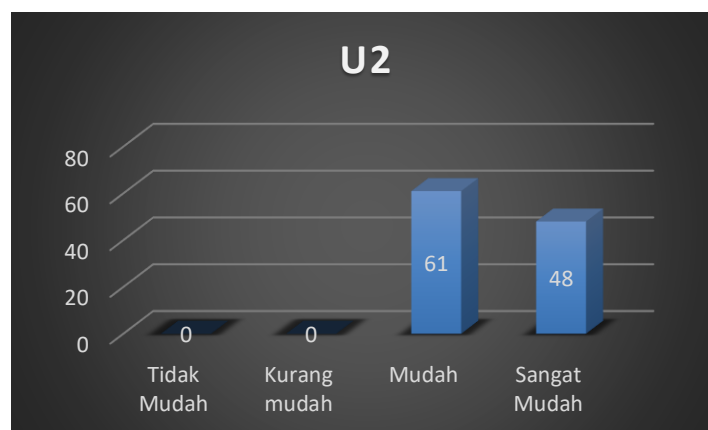
Berikut jawaban atas quisioner Survey Kepuasan Masyarakat secara umum atas penyelenggaraan pelayanan publik di PPN Kejawanan

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



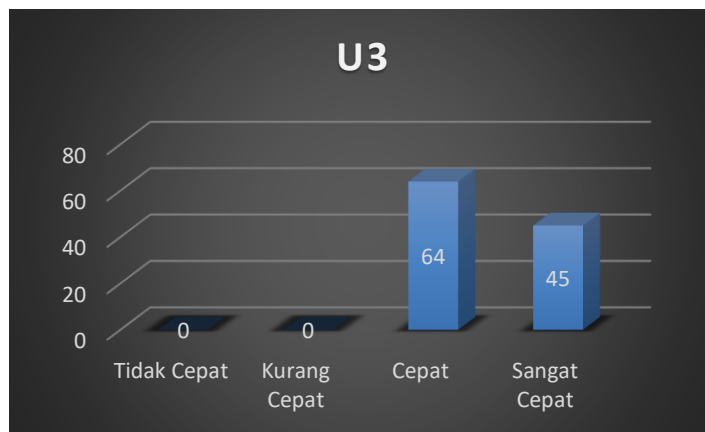
Grafik 4. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

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



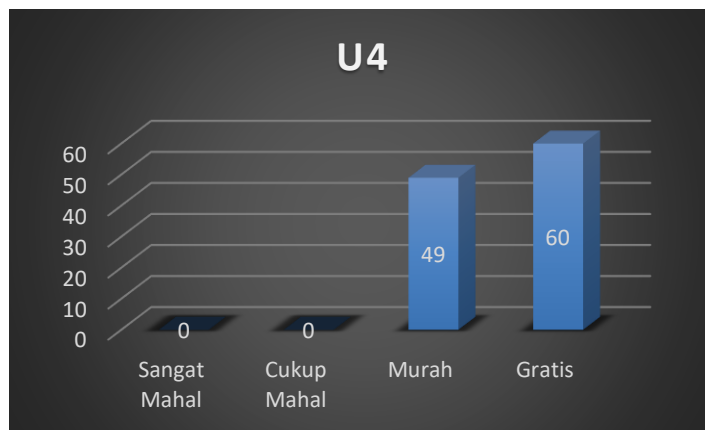
Grafik 5. Kemudahan prosedur pelayanan

3. Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?



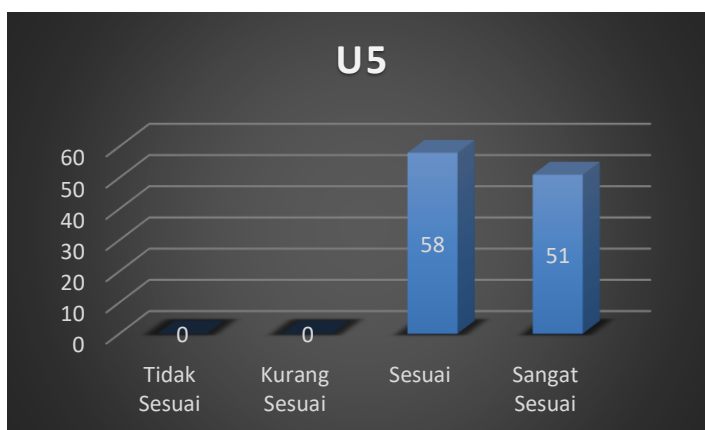
Grafik 6. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

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



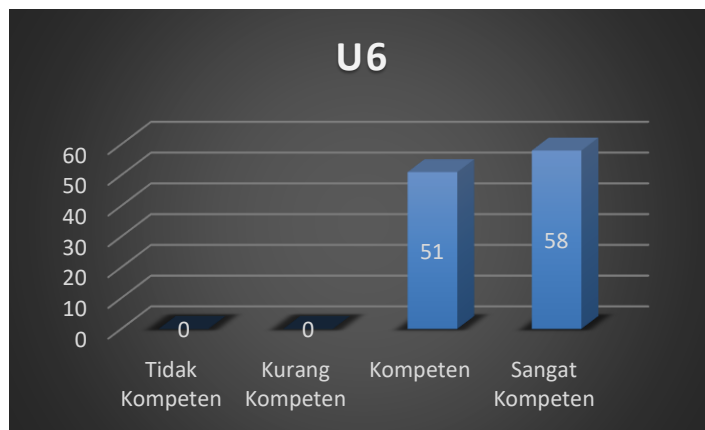
Grafik 7. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

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



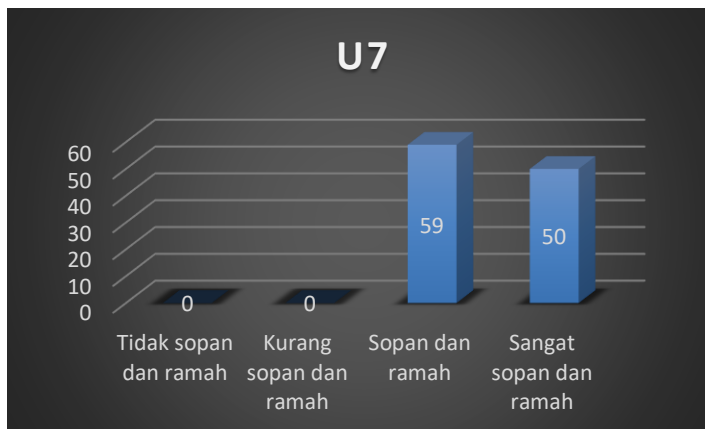
Grafik 8. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

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



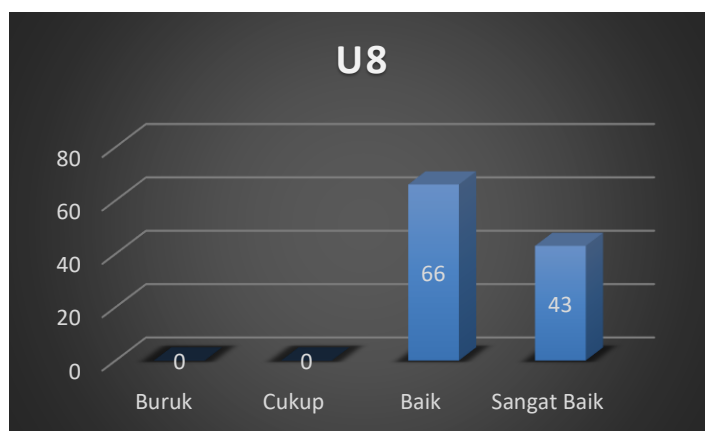
Grafik 9. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

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



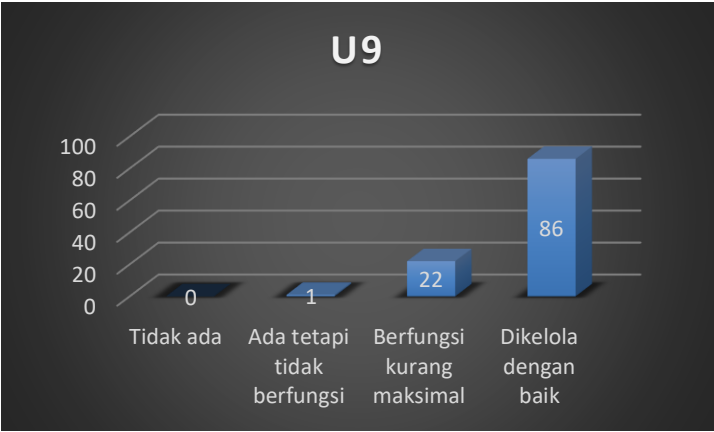
Grafik 10. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

8. Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?



Grafik 11. Kualitas sarana dan prasarana

9. Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?



Grafik 12. Penanganan pengaduan pengguna layanan

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 KESIMPULAN**

Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap 11 (sebelas) jenis produk pelayanan publik di PPN Kejawanan secara umum menggambarkan bahwa pengguna jasa/penerima layanan merasa **PUAS** dengan kinerja layanan yang diberikan, dan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Dilihat dari grafik unsur yang paling rendah didapat tentang sarana dan prasarana;
- b. Dan grafik tertinggi adalah adalah penanganan pengaduan pengguna layanan karena tiap pengaduan langsung di respon positif oleh petugas layanan baik;
- c. Dengan memberlakukan surat / nota dinas dari Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap tanggal 08 Februari 2021 Nomor : B.2067/DJPT/PI.340.D3/II/2021 tentang penerapan Sistem Informasi Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (Teman SPB) maka **pelayanan STBL Keberangkatan sudah tidak diberlakukan lagi** di PPN Kejawanan untuk pelayanan tersebut.

### **4.2 SARAN**

- a. Jika dilihat dari pelayanan pelayanan alat berat yang ada di PPN Kejawanan memang perlu ditingkatkan agar dalam memberi pelayanan bisa sesuai;
- b. Tetap harus dipertahankan untuk kepuasan pengguna jasa dengan penanganan pengaduan pengguna layanan karena tiap pengaduan langsung di respon positif oleh petugas layanan baik.



(Scan barcode)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KEJAWANAN CIREBON  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

**PROFIL RESPONDEN**

Jenis Kelamin     Laki-Laki     Perempuan    Nama : ....    Usia:..... Tahun  
 Pendidikan     SD     SMP     SMA/SMK     S1/D4     S2  
 Pekerjaan     PNS/TNI/Polri     Swasta     Wirausaha     Lainnya

*Jenis Pelayanan yang Diterima* : .....

*(Lingkari kode huruf sesuai persepsi Saudara)*

1	Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. A Tidak sesuai. B Kurang sesuai. C Sesuai. D Sangat sesuai.	6	Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. A Tidak kompeten B Kurang kompeten C Kompeten D Sangat kompeten
2	Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. A Tidak mudah. B Kurang mudah. C Mudah. D Sangat mudah.	7	Pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan A Tidak sopan dan ramah B Kurang sopan dan ramah C Sopan dan ramah D Sangat sopan dan ramah
3	Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. A Tidak cepat B Kurang cepat C Cepat D Sangat cepat	8	Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. A Buruk B Cukup C Baik D Sangat Baik
4	Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. A Sangat mahal B Cukup mahal C Murah D Gratis	9	Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. A Tidak ada B Ada tetapi tidak berfungsi C Berfungsi kurang maksimal D Dikelola dengan baik
5	Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. A Tidak sesuai B Kurang sesuai C Sesuai. D Sangat sesuai	10	Saran/masukan Saudara terhadap Unit Pelayanan ini:





**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
UNIT PELAYANAN PUBLIK  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KEJAWANAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
TRIWULAN III TAHUN 2022**

NILAI SKM	GAMBARAN UMUM RESPONDEN	
<h1>87,32</h1>	<b>JUMLAH</b>	109 orang
	<b>JENIS KELAMIN</b>	
	A. LAKI-LAKI	85 orang
	B. PEREMPUAN	24 orang
	<b>PENDIDIKAN</b>	
	A. SD	10 orang
	B. SMP	19 orang
	C. SMA/SMK	54 orang
	D. S1/D4	25 orang
	E. S2	1 orang

**PELAKSANAAN SKM**

Tanggal : 15 Oktober s.d. 31 Oktober 2022

*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*



NO	JENIS KELAMIN		USIA				TINGKAT PENDIDIKAN				
	L	P	17 - 30	31 - 40	41 - 50	> 50	SD	SMP	SMA/ SMK	S1/D4	S2 ke atas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
46		1	1						1		
47	1			1					1		
48	1				1					1	
49		1	1						1		
50		1	1						1		
51	1					1				1	
52	1					1			1		
53	1		1							1	
54	1		1							1	
55	1			1						1	
56	1			1						1	
57	1				1					1	
58	1			1						1	
59	1					1			1		
60	1					1				1	
61	1			1							1
62	1			1					1		
63	1				1					1	
64	1				1			1			
65	1					1		1			
66	1					1		1			
67	1				1				1		
68	1				1				1		
69	1			1					1		
70	1			1					1		
71	1				1				1		
72	1					1		1			
73	1			1					1		
74	1			1					1		
75	1				1			1			
76	1				1			1			
77	1				1			1			
78	1				1				1		
79	1				1				1		
80	1		1							1	
81	1			1					1		
82	1					1	1				
83	1			1					1		
84	1					1			1		
85	1				1			1			
86	1			1				1			
87	1				1			1			
88	1			1				1			
89	1		1						1		
90	1			1						1	

NO	JENIS KELAMIN		USIA				TINGKAT PENDIDIKAN				
	L	P	17 - 30	31 - 40	41 - 50	> 50	SD	SMP	SMA/ SMK	S1/D4	S2 ke atas
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
91	1				1		1				
92		1	1							1	
93		1		1						1	
94	1		1							1	
95	1		1					1			
96	1			1			1				
97	1		1					1			
98	1				1				1		
99		1			1				1		
100		1	1						1		
101	1					1			1		
102	1				1				1		
103	1		1					1			
104	1				1		1				
105	1				1				1		
106	1			1			1				
107		1			1			1			
108	1		1						1		
109	1		1				1				
<b>SUM</b>	85	24	32	30	32	15	10	19	54	25	1
	<b>109</b>		<b>109</b>				<b>109</b>				

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN KEJAWANAN CIREBON  
TRIWULAN III TAHUN 2022**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<i>k1</i>	<i>k2</i>	<i>k3</i>	<i>k4</i>	<i>k5</i>	<i>k6</i>	<i>k7</i>	<i>k8</i>	<i>k9</i>	<i>k10</i>
1	3	4	4	3	3	4	3	3	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	3	4	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	3	4	3	3	4
12	3	4	3	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	4	3	3	4	3	4	3	3	4
15	4	3	4	4	3	4	3	4	4
16	4	3	4	4	3	3	4	3	4
17	4	3	4	4	3	3	4	3	4
18	4	3	4	4	3	3	4	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	4	3	3	4	3	3	4
21	4	3	4	4	4	4	3	4	3
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	4	3	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	4	4	4	3	4	3	4
26	4	4	4	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	4	4	3	3	3
30	3	4	3	3	3	3	4	3	4





**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN KEJAWANAN CIREBON  
TRIWULAN III TAHUN 2022**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<i>k1</i>	<i>k2</i>	<i>k3</i>	<i>k4</i>	<i>k5</i>	<i>k6</i>	<i>k7</i>	<i>k8</i>	<i>k9</i>	<i>k10</i>
91	4	3	3	3	3	4	3	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	4	4	3	3	4	4	4	4	4
97	4	4	3	3	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	3	4	4	3	4	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	4	4	3	3	4	4	4	4	4
105	3	4	3	3	4	4	3	3	4
106	4	3	4	4	3	4	4	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	3	4	3	3	3	3	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR</b>	374	375	372	387	378	385	377	370	412
<b>NRR PER UNSUR</b>	3,43	3,44	3,41	3,55	3,47	3,53	3,46	3,39	3,78
<b>NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)</b>	0,38	0,38	0,38	0,39	0,38	0,39	0,38	0,38	0,42
<b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>									<b>87,32</b>



NRR PER UNSUR

