



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV

PPN Brondong

Jalan PPDJ Jompono Brondong
Lamongan 62263 Jawa Timur

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

2025

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



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

DAFTAR ISI

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi Jl. PPDI Jompong-Brondong, Lamongan 62263 dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

Tabel 1. Waku Pelaksanaan SKM

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 115 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 115 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 115 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Data Responden SKM Triwulan IV

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	100	87,0 %
		PEREMPUAN	15	13,0 %
2	PENDIDIKAN	SD	4	3,5 %
		SLTP	12	10,4 %
		SLTA	87	75,7 %
		D 3	2	1,7 %
		S 1	10	8,7 %
3	PEKERJAAN	PNS	1	0,9 %
		SWASTA	24	20,9 %
		WIRAUUSAHA	76	66,1 %
		LAINNYA	14	12,2 %
4	JENIS LAYANAN	AIR	6	5,2 %
		AKUN E-LOGBOOK PENANGKAPAN IKAN YANG TERAKTIVASI	1	0,9%
		BENGKEL	4	3,5 %
		LISTRIK	1	0,9 %
		PAS MASUK HARIAN DAN BERLANGGANAN	18	15,7 %
		PENGUNAAN GEDUNG BEKU (COLD STORAGE)	10	4,8 %
		PERSETUJUAN BERLAYAR	17	14,8 %
		SERTIFIKAT HASIL TANGKAPAN IKAN	6	5,2 %
		SURAT TANDA BUKTI LAPOR KEDATANGAN KAPAL PERIKANAN	5	4,3 %
		TAMBAT DAN/ATAU LABUH UNTUK KAPAL PERIKANAN DAN KAPAL NONPERIKANAN	47	40,9%

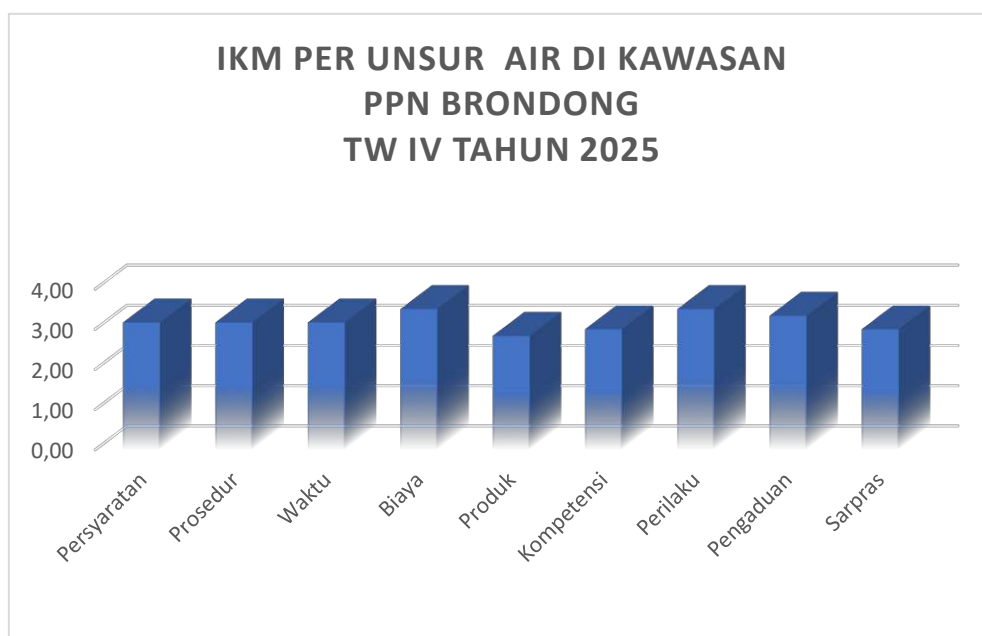
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,17	3,17	3,50	2,83	3,00	3,50	3,33	3,00
Kategori	B	B	B	A	C	B	A	B	B
IKM Unit Layanan Air	79,63 (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 III (Juli-September) tahun 2025 adalah **88,64** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur Air berkategori **Sangat Baik**.

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan Akun E-Logbook Penangkapan Ikan Yang Teraktivasi	77,78 (B atau 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 IV (Oktober-Desember) tahun 2025 adalah **77,78** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Akun E-Logbook Penangkapan Ikan Yang Teraktivasi berkategori **Baik**.

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur (Bengkel)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,25	3,50	3,50	3,50	3,25	3,50	3,50	3,25	3,25
Kategori	B	A	A	A	B	A	A	B	B
IKM Unit Bengkel	89,68 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Bengkel



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan bengkel yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2025 adalah **84,72** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur bengkel berkategori **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	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	B	B	B	B	A	A	A
IKM Unit Layanan Listrik	88,89 (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 IV (Oktober-Desembe) tahun 2025 adalah **88,89** 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	3,56	3,39	3,39	3,44	3,33	3,44	3,61	3,61	3,44
Kategori	A	B	B	B	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan Pas Masuk Harian dan Berlangganan	86,73 (B atau 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 IV (Oktober-Desember) tahun 2025 adalah **86,73** 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	3,20	3,30	3,30	3,20	3,30	3,40	3,10	3,10	3,50
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan Penggunaan Gedung Beku (Cold Storage)	81,94 (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 IV (Oktober-Desember) tahun 2025 adalah **81,94**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan penggunaan gedung beku (cold storage) berkategori **Baik**.

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	3,94	3,94	4,00	4,00	3,59	3,82	3,47	3,29
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	BS	B
IKM Unit Layanan Persetujuan Berlayar	94,61 (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 IV (Oktober-Desember) tahun 2025 adalah **94,61**, 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	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	95,83 (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 IV (Oktober-Desember) tahun 2025 adalah **95,83**, 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	4,00	4,00	3,80	4,00	4,00	3,60	3,60	3,40	3,40
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	B
IKM Unit Layanan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal Perikanan	93,89 (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 IV (Oktober-Desember) tahun 2025 adalah **93,89**, 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	3,96	3,96	3,96	3,94	3,91	3,96	3,98	3,94	3,94
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Tambat dan/atau Labuh untuk Kapal Perikanan dan Kapal Nonperikanan	98,70 (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 IV (Oktober-Desember) tahun 2025 adalah **98,70**, 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 IV Tahun 2025 didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 14. Hasil Olah Data SKM Triwulan IV

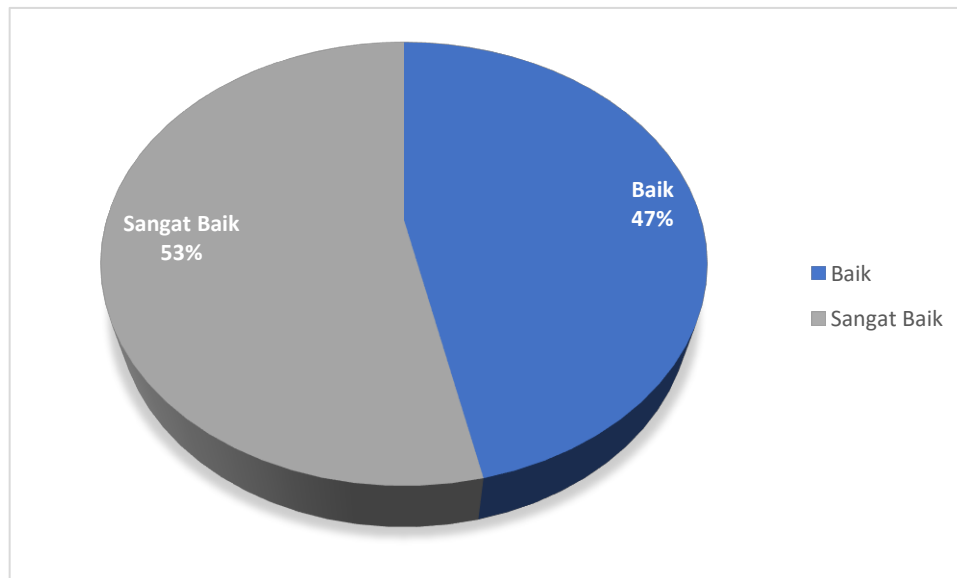
NO	PELAYANAN	INTERVAL	NILAI AKHIR	GRADE
1	Air	3,19	79,63	B
2	Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	3,11	77,78	B
3	Bengkel	3,39	84,72	B
4	Listrik	3,56	88,89	A
5	Pas masuk harian dan berlangganan	3,47	86,73	B
6	Penggunaan gedung beku (cold storage)	3,28	81,94	B
7	Persetujuan berlayar	3,78	94,61	A
8	Sertifikat hasil tangkapan ikan	3,83	95,83	A
9	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	3,76	93,89	A
10	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	3,95	98,70	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	19	19	19	21	17	18	21	20	18	172,00
2	Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28,00
3	Bengkel	13	14	14	14	13	14	14	13	13	122,00
4	Listrik	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32,00
5	Pas masuk harian dan berlangganan	64	61	61	62	60	62	65	65	62	562,00
6	Penggunaan gedung beku (cold storage)	33	33	33	32	33	34	31	31	35	295,00
7	Persetujuan berlayar	68	67	67	68	68	61	65	59	56	579,00
8	Sertifikat hasil tangkapan ikan	23	23	23	23	23	23	23	23	23	207,00
9	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	20	20	19	20	20	18	18	17	17	169,00

10	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	186	186	186	185	184	186	187	185	185	1670,00
	Total Nilai	433	430	428	432	424	422	431	420	416	3836,00
	Nilai Rata-Rata	3,77	3,74	3,72	3,76	3,69	3,67	3,75	3,65	3,62	3,71
	Jumlah Responden	115 Orang									
	Nilai SKM	92,66									

Grafik 1. Komposisi Hasil Nilai SKM Triwulan IV Per Kategori



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

1. Terdapat 10 jenis pelayanan yang dilakukan penilaian SKM dengan hasil sebanyak 10 pelayanan atau 53% mendapatkan kategori nilai sangat baik, pelayanan atau 31% dengan kategori baik. Pelayanan dengan nilai tertinggi pada pelayanan Tambat dan/atau untuk Kapal Perikanan dan Kapal non Perikanan dengan nilai 98,70, pelayanan dengan nilai terendah Akun E-Loogbook Penangkapan Ikan yang Teraktivasi dengan nilai 77,78.
2. Sebanyak 9 unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,71 kategori sangat baik dengan nilai tertinggi pada unsur persyaratan dengan nilai 3,77 dan nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,62, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,65 dan unsur kompetensi pelayanan dengan nilai 3,67.
3. Didapatkan masukan dari pengguna jasa sebagai berikut:
 - “Pelabuhannya kurang dalam perlu di kerok lagi agar kapal bisa masuk 24 jam.”

- “Sarpras perlu perbaikan.”
- “Masih penuh perbaikan sarpras.”
- “pemberian pelatihan kepada petugas pelabuhan terkait bidang diluar divisinya agar dapat dijadikan backup apabila petugas yang lain sedang dinas maupun cuti.”
- “pertahankan kualitas petugas yang responsif, baik, dan menguasai pekerjaan.”
- “Pelayanan masyarakat sangat baik dan ramah.”

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 pelayanan.

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 IV

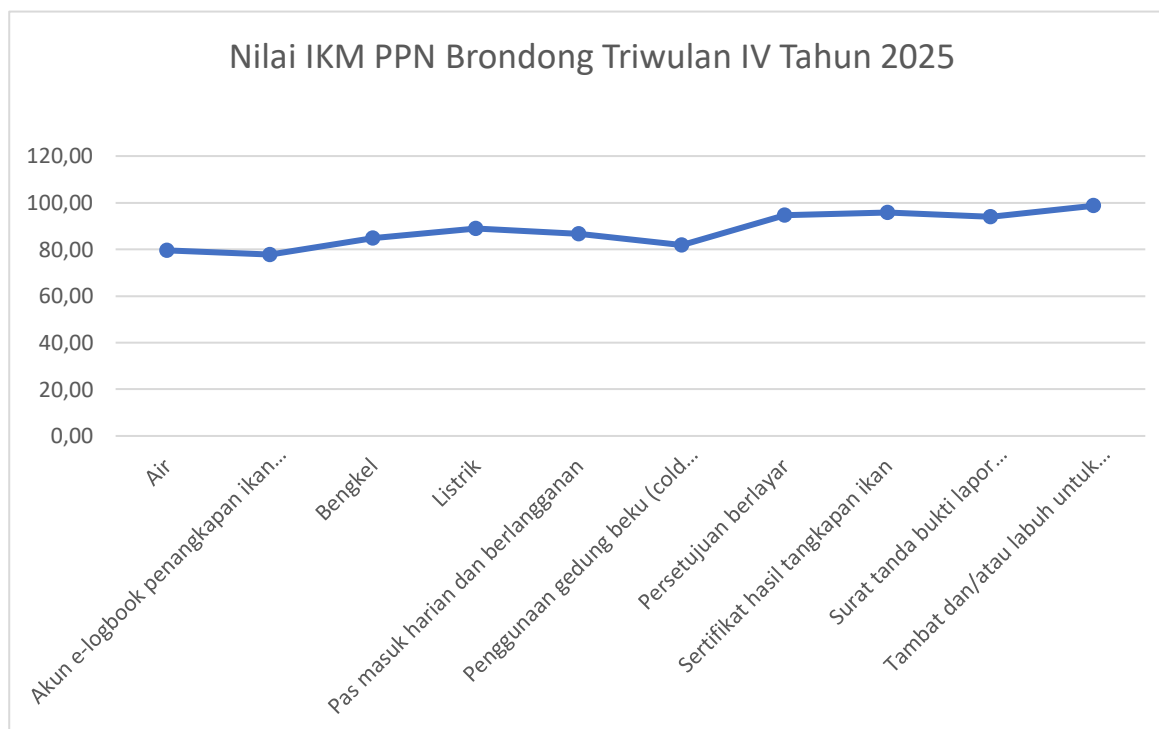
No	Prioritas Unsur	Aksi Tindak Lanjut	Waktu (Tahun 2026)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	Sarana dan Prasarana	Tindak lanjut sarana dan prasarana dilakukan dengan cara melakukan pengecekan kondisi fasilitas secara berkala, memperbaiki sarana yang rusak	√	√	√	Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar, Tim Dukungan Manajerial
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran, dan masukan dilakukan dengan cara mencatat	√	√	√	Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar,

		setiap laporan yang masuk, melakukan verifikasi, serta menindaklanjuti ya sesuai dengan jenis permasalahan.				Tim Dukungan Manajerial
3	Kompetensi Pelayanan	Tindak lanjut kompetensi pelayanan dilakukan dengan meningkatkan kemampuan petugas melalui pelatihan atau pembinaan 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 IV (Oktober-Desember) tahun 2025 dari 9 pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 1 Nilai IKM PPN Brondong Triwulan IV Tahun 2025



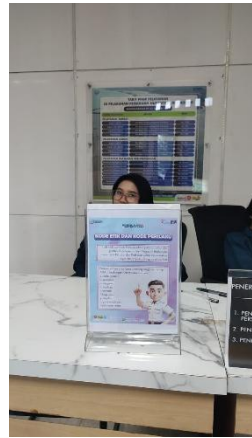
Berdasarkan grafik di atas, didapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi tingkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Oktober hingga Desember 2025 pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.

4.4 Realisasi Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Bukti Dukung
1	Kompetensi Pelayanan	Mengikuti Learning Kompetensi Pelayanan E-	Mengikuti kegiatan E-Learning Kompetensi Pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna layanan. Kegiatan ini dilaksanakan secara daring melalui platform pembelajaran elektronik, meliputi materi tentang standar pelayanan, etika pelayanan, komunikasi efektif, serta peningkatan kualitas layanan. Selama kegiatan, peserta mengikuti materi pembelajaran, diskusi, dan evaluasi untuk memastikan pemahaman terhadap kompetensi pelayanan yang baik dan profesional.	Bulan Oktober-Desember	 

					 SERTIFIKAT No SER: 1.0012345678901-K08-K1-2014/2025 Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, dengan ini menyatakan bahwa Saudara/Saudari yang tersebut di bawah ini: MIKE WIDYAWATI 19760810200312002 Kingsia Kongsuwan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap, Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong Telah mengikuti WEBINAR ASN BELAJAR SERI A3 "SPIRIT OF HEROES, SOUL OF SERVICE: SEMANGAT KEPAHLAWANAN DALAM BUDAYA PELAYANAN" yang diselenggarakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur pada tanggal 06 November 2025 yang meliputi 3 Jam Pelajaran dengan BAIK. Surabaya, 06 November 2025 Ditandatangani secara elektronik oleh: Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur Dr. Ramlyanto, SP., MP. Pangkat Utama Madya NIP 1970221 199004 1005
--	--	--	--	--	---

2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi saluran pengaduan memberikan informasi kepada masyarakat/stake holder cara menyampaikan pengaduan dan saran secara jelas.	Sudah dilakukan sosialisasi secara tatap muka terhadap stake holder.	Bulan Oktober-Desember	  
---	---	---	--	------------------------	--

3	Perilaku Pelaksana	Pemasangan/Publikasi kode etik ASN di lingkungan PPN Brondong.	Sudah dilakukan pemasangan kode etik asn di lingkup PPN Brondong.	Bulan Oktober-Desember	 
---	--------------------	--	---	------------------------	--

BAB V KESIMPULAN

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

1. Nilai IKM PPN Brondong periode Triwulan IV Tahun 2025 sebesar 92,66 kategori sangat baik.
2. Pelayanan dengan nilai IKM tertinggi Tambat dan/atau Labuh untuk Kapal Perikanan dan Kapal Non Perikanan dengan nilai SKM 98,70 kategori sangat baik, sedangkan pelayanan terendah adalah Akun E-logbook Penangkapan Ikan yang teraktivasi dengan nilai SKM 77,78 kategori Baik.
3. Unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,71 kategori sangat baik dengan nilai tertinggi pada unsur persyaratan dengan nilai 3,77 dan nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,62, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,65 dan unsur kompetensi pelayanan dengan nilai 3,67.

Lamongan, 13 Januari 2026
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Brondong



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPN Brondong

Data Layanan

Pilih Layanan

- ☐ Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
- ☐ Pelayanan 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 Pengadaan Air
- ☐ Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin
- ☐ Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu
- ☐ Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik
- ☐ Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
- ☐ Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
- ☐ Penerbitan Surat Tanda Bukti 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 Konsultansi dan Bimbingan Teknis
- ☐ Wisata Bahari Pelabuhan Perikanan
- ☐ Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut
- ☐ Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan
- ☐ Penerbitan Sertifikat Kelakuan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah

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

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

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

Pertanyaan

Belum dapat di submit karena anda harus memilih Layanan terlebih dahulu

*J) 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	3	3	3	2	3	4	4	2	
2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3		3	3	3	4	3	3	4	3	3	
4		4	4	4	3	3	3	4	3	4	
5		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8		3	4	4	4	3	4	4	3	3	
9		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12		4	4	3	3	3	3	4	4	4	
13		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14		4	4	3	4	3	4	4	4	3	
15		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18		4	4	4	4	3	3	4	4	3	
19		3	3	3	4	4	4	4	4	3	
20		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21		3	4	3	4	3	4	4	4	4	
22		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24		4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25		4	3	4	3	4	3	4	3	4	
26		4	4	4	4	4	4	4	4	4	

27		4	3	4	3	3	4	3	4	4	
28		4	4	4	4	3	4	4	4	4	
29		4	3	3	4	4	3	4	4	3	
30		4	3	3	3	3	3	4	4	4	
31		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
32		4	4	3	3	3	4	3	3	3	
33		4	3	3	4	4	3	3	3	4	
34		3	4	3	3	3	4	3	3	4	
35		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36		3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37		3	3	4	3	3	3	3	3	4	
38		3	3	3	3	4	3	3	4	3	
39		3	3	4	3	3	4	3	3	4	
40		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
44		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45		4	4	4	4	4	3	4	3	3	
46		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
48		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
49		4	4	4	4	4	3	4	3	3	
50		4	4	4	4	4	3	4	3	3	
51		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
52		4	4	4	4	4	4	3	4	3	
53		4	4	4	4	4	3	4	3	3	
54		4	4	4	4	4	4	3	3	3	
55		4	3	4	4	4	3	4	4	3	
56		4	4	3	4	4	3	3	3	3	

57		4	4	4	4	4	3	4	4	4	
58		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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	3	3	
66		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67		4	4	4	4	4	3	3	3	3	
68		4	4	3	4	4	3	3	3	3	
69		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70		4	3	4	3	4	3	4	4	4	
71		4	4	4	3	3	3	3	4	3	
72		4	4	4	4	4	4	4	3	3	
73		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76		3	4	4	3	3	4	4	3	4	
77		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81		3	4	3	4	3	4	4	3	4	
82		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84		4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	
89		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92		4	3	4	4	3	4	4	4	4	
93		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	
97		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98		4	4	3	4	4	4	4	4	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	

Nilai/Unsur	433	430	428	432	424	422	431	420	416	
NRR Unsur	3,7652174	3,7391304	3,7217391	3,7565217	3,6869565	3,6695652	3,7478261	3,6521739	3,6173913	
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	0,42	0,41	0,41	0,42	0,41	0,40	3,71
SKM Unit Pelaksana										92,66
Kategori Penilaian										A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,77
U2	Prosedur	3,74
U3	Waktu Pelayanan	3,72
U4	Biaya/Tarif	3,76
U5	Produk Layanan	3,69
U6	Kompetensi Pelayanan	3,67
U7	Perilaku Pelaksana	3,75
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,65
U9	Sarana dan Prasarana	3,62

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

NILAI SKM	Responden : 115
92,66	Pria : 100
	Wanita : 15
	SD : 4
	SMP : 12
	SMA : 87
	S1/Diploma : 10
	S2 : -
	S3 : -
	Swasta : 24
	Wirausaha : 76
	PNS : 1
	Pelajar : 2
	P.UKK : 12
	Lainnya : -
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



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

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka PPN Brondong perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak

lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,79	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,78	A
3	Waktu Penyelesaian	3,75	A
4	Biaya/Tarif	3,79	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,71	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	A
7	Perilaku Pelaksana	3,70	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,68	A
9	Sarana dan Prasarana	3,71	A

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Pelayanan	Mengikuti E Learning Kompetensi Pelayanan				✓	Tim Kerja Dukman Tim Kerja TKPU Tim Kerja Kesyahbandaran Tim Kerja Operasional Pelabuhan
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi saluran pengaduan memberikan informasi kepada masyarakat/stake holder cara menyampaikan pengaduan dan saran secara jelas.				✓	Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar
3	Perilaku Pelayanan	Pemasangan/Publikasi kode etik ASN di lingkungan PPN Brondong.				✓	Tim Kerja Dukman Tim Kerja TKPU Tim Kerja Kesyahbandaran Tim Kerja Operasional Pelabuhan

BAB IV

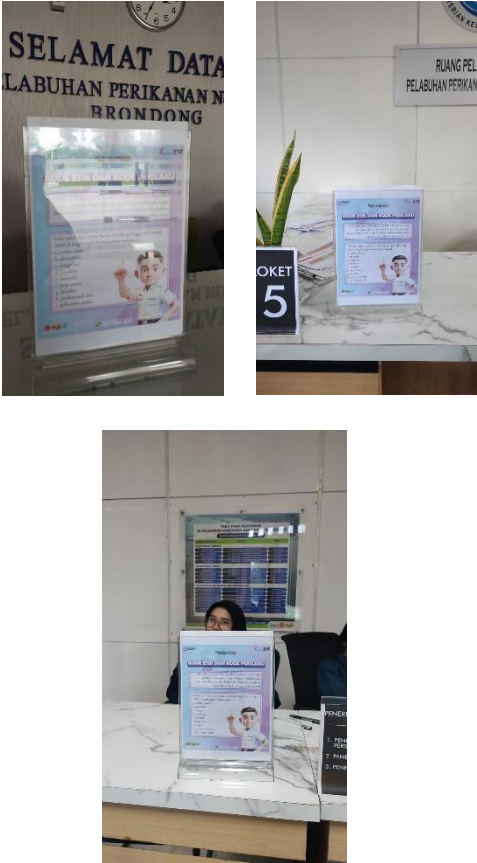
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Kompetensi Pelayanan	Sudah	Mengikuti E Learning Kompetensi Pelayanan		-

					
2.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sudah	Sosialisasi saluran pengaduan memberikan informasi kepada masyarakat/stake holder cara menyampaikan pengaduan dan saran secara jelas.		-

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

3	Perilaku Pelayanan	Sudah	Pemasangan/Publikasi kode etik ASN di lingkungan PPN Brondong.		-
---	--------------------	-------	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

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

Lamongan, 13 Januari 2026

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Brondong



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

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.15/PPNBR/KP.440/II/2025

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 menugaskan 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 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. 2025 Nomor SP DIPA-032.03.2.427692/2025 tanggal 02 Desember 2024.

Memberi Tugas

Kepada : Daftar terlampir.

- Untuk :
1. Menyusun rencana kerja pelaksanaan SKM;
 2. Melakukan pengumpulan data dengan kuisioner 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 dengan penuh rasa tanggung jawab.

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

Lamongan, 02 Januari 2025
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Brondong



Ibrahim

Lampiran Surat Tugas
 Nomor : B.15/PPNBR/KP.440/I/2025
 Tanggal : 02 Januari 2025

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG
 TAHUN 2025**

No.	Nama	NIP	Jabatan	Jabatan Dalam Tim
1	Rizal Arifendi, M.Pi	198207242008011001	Kepala Subbagian Umum	Ketua
2	Muhammad Zain Musthafa, S.Pi	199709262022031005	P3T Pertama	Wakil Ketua
3	Vita Aryadi, S.Kom	199501302023212019	Pranata Komputer Pertama	Anggota
4	Herman Sopian, A.Md.Kom	199307162023211016	Pranata Komputer Terampil	Anggota
5	Rama Arya Kusuma, S.St.Pi	198409292019021002	P3T Pertama	Anggota
6	Abdul Wahab, A.Md	197808202008111001	AP3T Mahir	Anggota
7	Eni Kusumawati, S.Pi	197607122007012002	Pengelola Kesyahbandaran Pelabuhan Perikanan	Anggota
8	Oky Nofiana Sutra	198811182023211016	AP3T Pemula	Anggota
9	Urly Safru	199103272023211022	AP3T Pemula	Anggota
10	Iwan Wahyudi	197906112007101001	Pengelola Penataan Sarana Dan Prasarana	Anggota
11	Wahyu Agung Firmanto, S.Tr.Pi	199401192023211013	P3T Pertama	Anggota


**Kepala Pelabuhan Perikanan
 Nusantara Brondong**
 Ibrahim