

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 2 TAHUN 2025



PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PENGAMBENGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaa Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjyt.....	15
4.3 Tren Nilai SKM	16
BAB V.....	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1 Kuesioner.....	19
2 Hasil Pengolahan Data.....	21
3 Dokumentasi	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 mengamalkan 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 PPN Pengembangan sebagai salah satu penyedia pelayanan publik, 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. 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 Pengembangan dengan tujuan sebagai alat untuk mengukur kinerja yang telah dilakukan untuk perbaikan mutu layanan.

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 :

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada PPN Pengambangan dengan membentuk pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPN Pengambangan adalah tim yang sesuai dengan SK Kepala Pelabuhan tentang Petugas Pelayanan Publik di PPN Pengambangan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi Tools SKM Susan KKP. 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 PPN Pengambangan yaitu :

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

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

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan SKM dilakukan sepanjang Triwulan 2 berjalan yaitu pada bulan April sampai dengan bulan Juni 2025, dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	5
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dalam kurun waktu satu tahun yaitu sekitar 320 responden dari seluruh jenis pelayanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambangan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambangan dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 80 orang. 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 66 orang. Pada triwulan 2 tahun 2025 terdapat 123 responden yang mengisi Survey Kepuasan Masyarakat.

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 123 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki - laki	88	72%
		Perempuan	35	28%
2	PENDIDIKAN	SD	4	3%
		SMP	17	14%
		SMA	78	63%
		D3	7	6%
		S2	5	4%
		S1	12	10%
3	PEKERJAAN	Swasta	24	20%
		PUKKP	20	16%
		Wirausaha	72	59%
		TNI/POLRI	7	6%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	4	3%
		Pelayanan Pas Masuk	16	13%
		Pelayanan Pengadaan Air	18	15%
		Penerbitan SHTI	12	10%
		Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	5	4%
		Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	19	15%

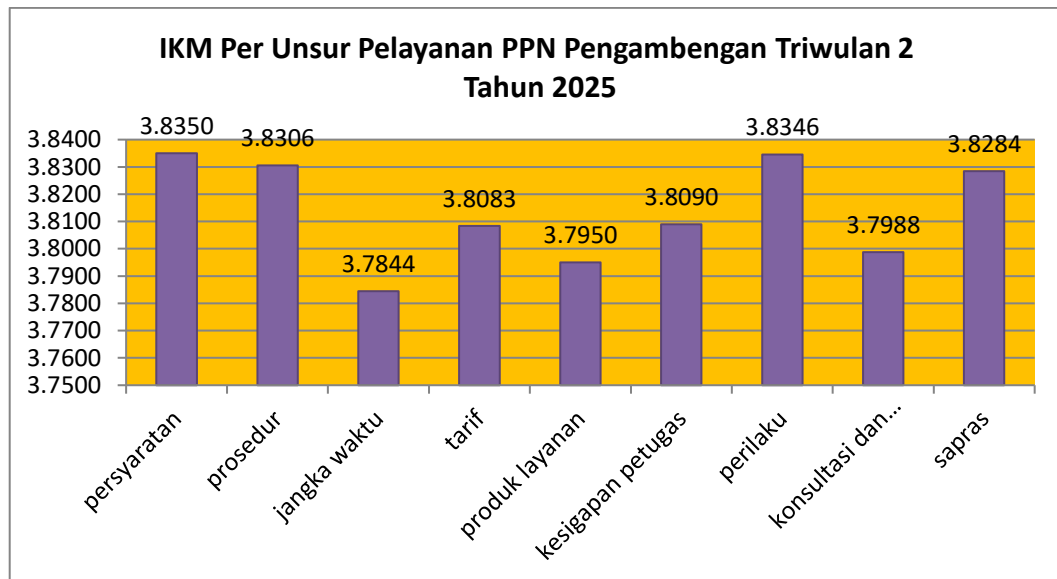
		Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	13	11%
		Pemakaian Listrik	18	15%
		Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	14	11%
		Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	4	3%

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 1. Data Nilai SKM Per Unsur

Unsur Pelayanan		Nilai Indeks	Kategori
U1	persyaratan	3,8350	A
U2	prosedur	3,8306	A
U3	jangka waktu	3,7844	A
U4	tarif	3,8083	A
U5	produk	3,7950	A
U6	kesigapan petugas pelayanan	3,8090	A
U7	perilaku	3,8346	A
U8	konsultasi dan pengaduan	3,7988	A
U9	sapras	3,8284	A
Nilai SKM		95,30 (Sangat Baik)	



NO	JENIS PELAYANAN	NRR PER UNSUR									NILAI SKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	4,00	94,35
2	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	3,58	3,58	3,58	3,67	3,33	3,42	3,58	3,42	3,42	87,64
3	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	4,00	3,92	3,54	3,69	4,00	4,00	4,00	3,92	3,92	97,13
4	Pemakaian Listrik	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	97,98
5	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	4,00	4,00	4,00	4,00	3,92	4,00	4,00	4,00	3,85	99,26
6	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	3,85	3,84	3,76	3,81	3,79	3,82	3,85	3,80	3,82	89,91
7	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di	3,89	3,89	3,89	3,84	3,89	3,84	3,84	3,89	3,89	96,83

[illegible]

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, nilai indeks unsur layanan sudah berada pada kategori “sangat baik”.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,835 ; kemudian Perilaku Petugas yaitu 3,8346 ; dan Prosedur Layanan dengan nilai 3,8306..

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak terdapat aduan atau kritik dari responden yang menjadi perhatian khusus, beberapa komentar yang telah ditulis responden dalam survey yaitu :

- “Dipertahankan dan ditingkatkan kembali”
- “Cepat baik luwes”
- “Terimakasih atas pelayanannya”
- “Sikapnya disiplin cekatan dan profesional”
- “Sudah bagus, Lanjutkan dan lebih baik lagi”
- “Petugas sudah melakukan pelayanan dengan baik”
- “Ayo di tingkatkan lagi”
- “Tetap dipertahankan pelayanan yang sudah baik ini”
- “Semoga tetap baik, lancar dan tetap dipertahankan.”
- “Kami sangat senang dalam setiap pelayanan”
- “Agar lebih baik”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sebagian besar pengguna jasa telah puas dan dengan pelayanan yang diberikan, dan berharap agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik di PPN Pengambengan secara prima dan lebih baik lagi;

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

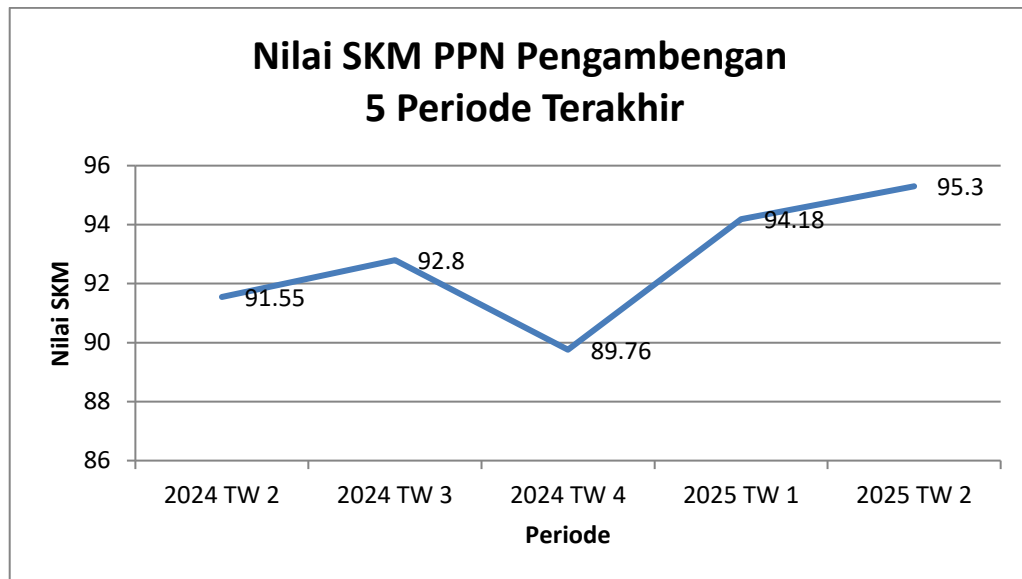
Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal tim pelayanan publik PPN Pengambangan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu Pelayanan	Percepatan proses waktu penyelesaian layanan oleh petugas sesuai dengan SOP			✓		Tim Yanlik
2	Produk Layanan	Sosialisasi kepada pengguna terkait SOP dan mekanisme pelayanan			✓		Tim Yanlik
3	Konsultasi dan Pengaduan	Sosialisasi melalui media sosial terkait proses penyampaian pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna jasa			✓		Tim Yanlik, Humas

4.3. Tren Nilai SKM

Pelaksanaan SKM rutin dilaksanakan di PPN Pengambangan secara Triwulan. Berikut disajikan tren nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama lima periode terakhir.



Grafik 4. Tren Nilai Hasil SKM 5 Periode Terakhir

Berdasarkan Grafik diatas dapat dilihat bahwa nilai SKM pada tahun 2024 dari triwulan 2 hingga triwulan 4 mengalami fluktuasi, dan pada tahun 2025 triwulan 1 hingga triwulan 2 nilai SKM meningkat dengan nilai akhir 95,3.

BAB VI

KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat PPN Pengambengan Triwulan 2 tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di PPN Pengambengan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM 95,30 dan mutu pelayanan termasuk dalam kategori A dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah sangat baik;
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan ialah jangka waktu pelayanan, tarif pelayanan, dan sarana dan prasarana;
- Unsur pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu unsur persyaratan pelayanan dengan nilai 3,835; kemudian perilaku petugas dengan nilai 3,834; dan nilai unsur tertinggi ketiga yaitu prosedur pelayanan dengan nilai 3,830; ketiga unsur pelayanan diatas termasuk pada kategori sangat baik.

Mengetahui :
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Pengambengan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Kartono, A.Pi, M.P

Pengambengan, 17 Juli 2025

Kepala Subbagian Umum
Pelabuhan Perikanan Nusantara
Pengambengan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Lukman Hadi, S.St.Pi

LAMPIRAN

1. QR Code dan Kuesioner Online



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT **UNIT : PPN PENGAMBENGAN**



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/105>



Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPN Pengembangan
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan

Data Responden

Waktu Survey: 18-Oct-2023 07:34

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 ☐ S1 ☐ SMP ☐ S2 ☐ SMA ☐ S3 ☐ D3

Pekerjaan: ☐ ASN ☐ Pegawai Swasta ☐ TNI/POLRI ☐ Wirusaha Non KKP ☐ Pelaku Usaha KKP ☐ Pelajar / Mahasiswa

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?

← → ↻ 🔒 ptspp.kkp.go.id/skm/s/524// 🔍 📄 ☆ 📄 📄 📄 📄

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

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan/indak lanjut)?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kuualitas 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

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sts
134197	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkaran Ikan	K	L	46-60	D3	P.UKKP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan oke banget	182.182.34-20250626151449	26/06/2025 15.24	Kepmen 54/2022
132556	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkaran Ikan	K	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik	182.253.129.67-20250623105259	23/06/2025 11.01	Kepmen 54/2022
132504	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkaran Ikan	K	L	25-45	S1	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan	180.254.226.200-20250623095735	23/06/2025 10.05	Kepmen 54/2022
132485	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkaran Ikan	K	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahanan kinerja yg sudah bagus ini	182.253.51.125-20250623094537	23/06/2025 09.55	Kepmen 54/2022
										NRR	5,00	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75				
										NRR TERTIMBANG		0,41625	0,41625	0,41625	0,41625	0,41625	0,41625	0,41625	0,41625	0,41625	3,74625			
										IKM					93,66									

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Respon	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sts	
127418	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	Tidak	114.79.2	04/06/2025 10.23	Kepmen
127415	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Tidak	114.79.2	04/06/2025 10.21	Kepmen
127388	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	P	<25	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pelayana	114.10.1	04/06/2025 09.50	Kepmen	
127376	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	P	46-60	SMA	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak	114.122.	04/06/2025 09.42	Kepmen
127366	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	SMA	tni/polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayana	180.254.	04/06/2025 09.38	Kepmen
127365	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana	114.10.1	04/06/2025 09.38	Kepmen
127356	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas	114.122.	04/06/2025 09.31	Kepmen
127347	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	P	25-45	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik	114.10.1	04/06/2025 09.26	Kepmen
127346	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana	180.254.	04/06/2025 09.26	Kepmen
127344	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahan	180.254.	04/06/2025 09.24	Kepmen
127337	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	P	46-60	SD	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Tidak	114.79.1	04/06/2025 09.18	Kepmen
127328	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	P	46-60	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas	114.122.	04/06/2025 09.13	Kepmen
127317	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas	114.122.	04/06/2025 09.02	Kepmen
127302	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana	180.254.	04/06/2025 08.47	Kepmen
127301	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	P	46-60	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai	140.213.	04/06/2025 08.46	Kepmen
127297	2	2025	djpt	PPN	Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertah	114.122.	04/06/2025 08.39	Kepmen
										NRR	4,88	3,88	3,81	3,81	3,88	3,81	3,81	3,81	3,75	3,88					
										NRR															
										ANG		0,43013	0,42319	0,42319	0,43013	0,42319	0,42319	0,42319	0,41625	0,43013	3,82256				
										IKM		95,56													

Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sts
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Pengadaan Air	P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	Tidak ada saran	0.193-20250604-	04/06/2025 10.24	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Pengadaan Air	P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	0.193-20250604-	04/06/2025 10.20	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Pengadaan Air	P	P	<25	S1	swasta	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik	56.23-20250604-	04/06/2025 09.53	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Pengadaan Air	P	P	46-60	SMA	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Tidak ada saran	136.220-20250604-	04/06/2025 09.44	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Pengadaan Air	P	L	46-60	SMA	tni/polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik dan memuaskan	226.48-20250604-	04/06/2025 09.39	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Pengadaan Air	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	56.93-20250604-	04/06/2025 09.38	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Pengadaan Air	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik tanggap	166.19-20250604-	04/06/2025 09.32	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Pengadaan Air	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	226.48-20250604-	04/06/2025 09.27	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Pengadaan Air	P	P	25-45	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik dan cepat	57.95-20250604-	04/06/2025 09.27	Kepmen 54/2022

[illegible]

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es	Nama_Upp	Nama_Layanan	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Respon	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan
127476	2	2025	djpt	PPN Pengembang	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Tidak ada saran	114.122.166.16-20250604-112018	04/06/2025 11.25	Kepmen 54/2022
127475	2	2025	djpt	PPN Pengembang	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirausaha	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Tidak ada saran	114.122.166.16-20250604-112018	04/06/2025 11.24	Kepmen 54/2022
127411	2	2025	djpt	PPN Pengembang	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirausaha	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Tidak ada saran	114.79.20.193-20250604-101553	04/06/2025 10.21	Kepmen 54/2022
127387	2	2025	djpt	PPN Pengembang	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik sopan	114.122.166.19-20250604-090916	04/06/2025 09.49	Kepmen 54/2022
127378	2	2025	djpt	PPN Pengembang	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	25-45	S1	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik	114.10.156.23-20250604-093906	04/06/2025 09.44	Kepmen 54/2022
127373	2	2025	djpt	PPN Pengembang	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	46-60	SMA	wirausaha	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	114.122.136.20-20250604-093528	04/06/2025 09.40	Kepmen 54/2022
127372	2	2025	djpt	PPN Pengembang	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SMA	tni/polri	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat memuaskan dan baik	180.254.226.48-20250604-093147	04/06/2025 09.40	Kepmen 54/2022
127361	2	2025	djpt	PPN Pengembang	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	25-45	SMA	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	114.10.156.93-20250604-093109	04/06/2025 09.35	Kepmen 54/2022

127359	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirau sah	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sopan baik	114.122.166.1 9-20250604- 090916	04/06/2025 09.32	Kepmen 54/2022
127354	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	25-45	SMP	wirau sah	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik sangat baik dan cepat	114.10.157.95- 20250604- 091632	04/06/2025 09.29	Kepmen 54/2022
127341	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirau sah	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sangat baik	180.254.226.4 8-20250604- 091754	04/06/2025 09.22	Kepmen 54/2022
127340	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	46-60	SD	wirau sah	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	114.79.19.24- 20250604- 090614	04/06/2025 09.20	Kepmen 54/2022
127334	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	46-60	SMP	wirau sah	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas sopan baik	114.122.166.1 9-20250604- 090916	04/06/2025 09.16	Kepmen 54/2022
127327	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SMA	tni/polri	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sudah sangat baik	114.79.19.141- 20250604- 090804	04/06/2025 09.13	Kepmen 54/2022
127321	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirau sah	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas sopan baik	114.122.165.4 8-20250604- 085111	04/06/2025 09.05	Kepmen 54/2022
127320	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	25-45	SMP	wirau sah	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik sekali	180.254.226.4 8-20250604- 085953	04/06/2025 09.03	Kepmen 54/2022

127308	2	2025	djpt	PPN Pengam- bengan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	46-60	SMP	wirau- sah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai Sangat baik	140.213.151.2 54-20250604- 083919	04/06/2025 08.49	Kepmen 54/2022
127307	2	2025	djpt	PPN Pengam- bengan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirau- sah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sangat baik	180.254.226.4 8-20250604- 084203	04/06/2025 08.49	Kepmen 54/2022
127295	2	2025	djpt	PPN Pengam- bengan	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirau- sah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertah ankan dan lebih ditingkat kan	114.122.143.1 95-20250604- 083348	04/06/2025 08.37	Kepmen 54/2022
										NRR	4,84	3,894737	3,894737	3,894737	3,842105	3,894737	3,842105	3,842105	3,894737	3,894737				
										NRR TERTIMB ANG		0,432316	0,432316	0,432316	0,426474	0,432316	0,426474	0,426474	0,432316	0,432316	3,87			
										IKM	96,83													

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_La yanan	Jenis_Us aha	Jenis_Ke lamin	Usia_Res ponden	Pendidik an	Pekerjaa n	Rating_P etugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Sa ran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_laya nan_sts
134194	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayana n Penges han Perjanjia n Kerja Laut	K	L	46-60	D3	P.UKKP	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayana n mantap sekali	182.1.82.34- 20250626-151449	26/06/2025 15.23	Kepmen 54/2022
132553	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayana n Penges han Perjanjia n Kerja Laut	K	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertah ankan pelayana n yang sudah baik ini.	182.253.129.67- 20250623-105259	23/06/2025 10.58	Kepmen 54/2022
132527	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayana n Penges han Perjanjia n Kerja Laut	K	L	46-60	D3	swasta	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Kami sangat senang dalam setiap pelayana n	114.10.156.51- 20250623-100301	23/06/2025 10.23	Kepmen 54/2022
132499	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayana n Penges han Perjanjia n Kerja Laut	K	L	25-45	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap di pertahan kan	180.254.226.200- 20250623-095735	23/06/2025 10.04	Kepmen 54/2022
132480	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Pelayana n Penges han Perjanjia n Kerja Laut	K	L	25-45	SMA	swasta	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Pertahan kan kinerja yg sudah bagus ini	182.253.51.125- 20250623-094537	23/06/2025 09.54	Kepmen 54/2022
										NRR	5,00	3,60	3,4	3,6	3,6	3,6	3,6	3,8	3,6	3,6				
										NRR TERTIMB		0,3996	0,3774	0,3996	0,3996	0,3996	0,3996	0,4218	0,3996	0,3996	3,60			
										IKM	89,91													

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_Upp	Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Response	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_layanan_sts
130416	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan dipertahankan ya	114.122.164.13-20250617-083716	17/06/2025 08.41	Kepmen 54/2022
130164	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	114.122.164.254-20250616-130413	16/06/2025 13.17	Kepmen 54/2022
130161	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat puas	114.122.164.254-20250616-130413	16/06/2025 13.08	Kepmen 54/2022
130115	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan ramah cepat	114.122.164.254-20250616-121839	16/06/2025 12.22	Kepmen 54/2022
129936	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sudah baik ya	114.10.156.150-20250616-093246	16/06/2025 09.39	Kepmen 54/2022
129935	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas ramah dan baik	114.122.164.254-20250616-093355	16/06/2025 09.38	Kepmen 54/2022
126087	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saya suka petugasnya krna cepat	114.122.164.136-20250527-100423	27/05/2025 10.07	Kepmen 54/2022
126083	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik cepat bagus	114.122.164.136-20250527-095551	27/05/2025 09.58	Kepmen 54/2022

[illegible]

Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_La yanan	Jenis_Usa ha	Jenis_Kel amin	Usia_Res ponden	Pendidik an	Pekerjaa n	Rating_P etugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Sa ran	Kode_Ses i_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_laya nan_sts
2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pemakaia n Listrik	P	L	25-45	SMA	wirausah a	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Tidak ada saran	114.79.20 .193- 20250604- 101553	04/06/2025 10.22	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pemakaia n Listrik	P	L	25-45	SMA	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada saran	114.79.20 .193- 20250604- 101553	04/06/2025 10.19	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pemakaia n Listrik	P	P	25-45	S1	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sangat baik	114.10.15 6.23- 20250604- 093906	04/06/2025 09.48	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pemakaia n Listrik	P	P	46-60	SMA	wirausah a	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	114.122.1 36.220- 20250604- 093528	04/06/2025 09.41	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pemakaia n Listrik	P	P	25-45	SMA	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sangat baik	114.10.15 6.93- 20250604- 093109	04/06/2025 09.37	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pemakaia n Listrik	P	L	46-60	SMA	tni/polri	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat puas dan baik	180.254.2 26.48- 20250604- 093147	04/06/2025 09.36	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pemakaia n Listrik	P	L	46-60	SMA	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas melayani dengan baik	114.122.1 66.19- 20250604- 090916	04/06/2025 09.30	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pemakaia n Listrik	P	L	46-60	SMA	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sudah sangat baik	180.254.2 26.48- 20250604- 091754	04/06/2025 09.24	Kepmen 54/2022

2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMP	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik sangat baik dan cepat	114.10.157.95-20250604-091632	04/06/2025 09.24	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pemakaian Listrik	P	L	46-60	SMA	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu tingkatkan pelayanan publik.	180.254.226.48-20250604-091817	04/06/2025 09.22	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pemakaian Listrik	P	L	46-60	SMA	tni/polri	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	114.79.19.141-20250604-090804	04/06/2025 09.15	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pemakaian Listrik	P	P	46-60	SD	wirausaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada saran	114.79.19.24-20250604-090614	04/06/2025 09.14	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pemakaian Listrik	P	P	46-60	SMP	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas baik ramah	114.122.166.19-20250604-090916	04/06/2025 09.13	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pemakaian Listrik	P	L	25-45	SMA	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas sopan baik	114.122.165.48-20250604-085111	04/06/2025 09.01	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pemakaian Listrik	P	L	25-45	SMP	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik pelayanan nya	180.254.226.48-20250604-085054	04/06/2025 08.54	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Pemakaian Listrik	P	L	46-60	SMA	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat bagus	180.254.226.48-20250604-084203	04/06/2025 08.46	Kepmen 54/2022

2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pemakaia n Listrik	P	L	46-60	SMA	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sangat bagus	180.254.2 26.48- 20250604- 084203	04/06/2025 08.46	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pemakaia n Listrik	P	P	46-60	SMP	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai Sangat baik	140.213.1 51.254- 20250604- 083919	04/06/2025 08.44	Kepmen 54/2022
2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Pemakaia n Listrik	P	L	46-60	SMA	wirausah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertaha nkan dan ditingkatk an	114.122.1 43.195- 20250604- 083348	04/06/2025 08.38	Kepmen 54/2022
									NRR	4,85	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92				
									NRR TERTIMB ANG		0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	3,92			
									IKM	97,98													

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_La yanan	Jenis_Us aha	Jenis_Kel amin	Usia_Res ponden	Pendidik an	Pekerjaa n	Rating_P etugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Sar an	Kode_Se si_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_laya nan_sts
132918	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Persetuj uan Berlayar (SPB)	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	Ayo di tingkatka n lagi	114.122.1 64.136- 20250624- 110833	24/06/2025 11.15	Kepmen 54/2022
132776	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Persetuj uan Berlayar (SPB)	P	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus pertahan kan	114.122.1 40.20- 20250624- 055437	24/06/2025 05.58	Kepmen 54/2022
132591	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Persetuj uan Berlayar (SPB)	K	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sesuai sop	112.215.2 20.143- 20250623- 120556	23/06/2025 12.11	Kepmen 54/2022
132560	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Persetuj uan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap pertahan kan dan lanjut	110.136.2 26.13- 20250623- 110439	23/06/2025 11.09	Kepmen 54/2022
132554	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Persetuj uan Berlayar (SPB)	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Semoga tetap baik, lancar dan tetap dipertah ankan,	45.126.18 4.150- 20250623- 105053	23/06/2025 11.00	Kepmen 54/2022
132544	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Persetuj uan Berlayar (SPB)	K	P	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayana n sudah sangat baik	114.5.217 .64- 20250623- 104553	23/06/2025 10.49	Kepmen 54/2022

132529	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	K	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sangat baik	114.10.157.235-20250623-102403	23/06/2025 10.28	Kepmen 54/2022
132489	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar lebih baik	114.122.134.53-20250623-095127	23/06/2025 09.56	Kepmen 54/2022
132473	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semangat dalam bekerja	114.79.23.216-20250623-094600	23/06/2025 09.50	Kepmen 54/2022
121883	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	K	L	25-45	S2	wirausaha	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Mantap betul ni	114.122.165.14-20250430-092159	30/04/2025 09.32	Kepmen 54/2022
121882	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	K	L	25-45	S2	wirausaha	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Mantap betul ni	114.122.165.14-20250430-092159	30/04/2025 09.31	Kepmen 54/2022
121881	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	K	L	25-45	S2	wirausaha	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Mantap betul ni	114.122.165.14-20250430-092159	30/04/2025 09.31	Kepmen 54/2022
121880	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	K	L	25-45	S2	wirausaha	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Mantap betul ni	114.122.165.14-20250430-092159	30/04/2025 09.28	Kepmen 54/2022

121879	2	2025	djpt	PPN Pengambilan	Penerbitan Peretujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	Sudah bagus, Lanjutkan dan lebih baik lagi	114.10.15 6.247-20250430-091933	30/04/2025 09.23	Kepmen 54/2022
										NRR	5,00	4,00	3,92	3,54	3,69	4,00	4,00	4,00	3,92	3,92				
										NRR TERTIMBANG		0,44	0,44	0,39	0,41	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	3,89			
										IKM	97,13													

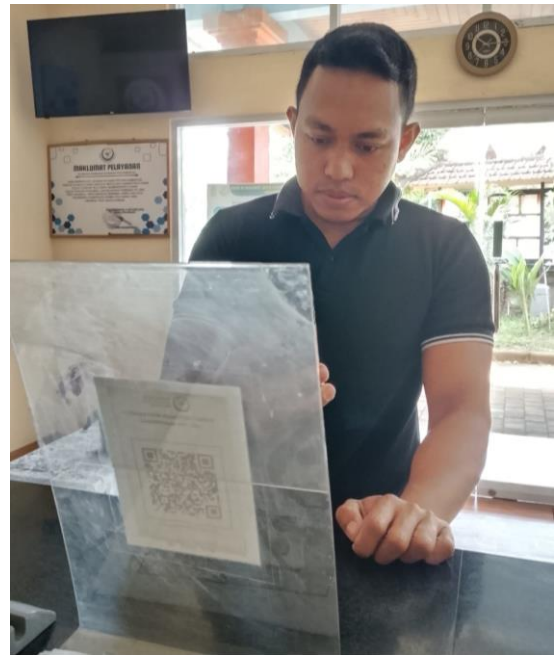
id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_La yanan	Jenis_Us aha	Jenis_Kel amin	Usia_Res ponden	Pendidik an	Pekerjaa n	Rating_P etugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Sar an	Kode_Se si_Survey	Tgl_Data_SKM	ket_laya nan_sts
134187	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Sertifikat Hasil Tangkapa n Ikan (SHTI)	K	L	46-60	D3	P.UKKP	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayana n nya bagus	182.1.82. 34- 20250626- 151449	26/06/2025 15.21	Kepmen 54/2022
134183	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Sertifikat Hasil Tangkapa n Ikan (SHTI)	K	L	46-60	D3	P.UKKP	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayana n nya bagus	182.1.82. 34- 20250626- 151449	26/06/2025 15.19	Kepmen 54/2022
133057	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Sertifikat Hasil Tangkapa n Ikan (SHTI)	K	L	46-60	D3	P.UKKP	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Petugas sudah melakuk an pelayana n dengan baik	114.10.15 6.49- 20250624- 175954	24/06/2025 18.04	Kepmen 54/2022
132557	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Sertifikat Hasil Tangkapa n Ikan (SHTI)	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Semoga bisa dipertah ankan	45.126.18 4.150- 20250623- 105053	23/06/2025 11.04	Kepmen 54/2022
132515	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Sertifikat Hasil Tangkapa n Ikan (SHTI)	K	L	25-45	SMA	swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tetap di pertahan kan	182.253.1 29.67- 20250623- 100730	23/06/2025 10.11	Kepmen 54/2022

132497	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	<25	D3	swasta	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik 3	114.122.1 67.78- 20250623- 095409	23/06/2025 10.03	54/2022	Kepmen
132494	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	K	L	25-45	S1	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap dipertahankan 4	180.254.2 26.200- 20250623- 095735	23/06/2025 10.02	54/2022	Kepmen
132492	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	25-45	S2	swasta	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	Untuk dapat dibantu untuk nelyaan kedepan nya 4	114.122.1 64.241- 20250623- 095331	23/06/2025 09.59	54/2022	Kepmen
132491	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	L	46-60	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk tetap dipertahankan 4	112.215.6 6.236- 20250623- 095117	23/06/2025 09.57	54/2022	Kepmen
132488	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	K	L	46-60	S1	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yang Baik tetap dipertahankan 4	180.249.9 7.39- 20250623- 095219	23/06/2025 09.56	54/2022	Kepmen
132482	2	2025	djpt	PPN Pengambengan	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	K	L	25-45	SMA	swasta	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	Petugas sudah bekerja dengan baik 3	112.215.2 21.217- 20250623- 095043	23/06/2025 09.54	54/2022	Kepmen

132472	2	2025	djpt	PPN Pengamb engan	Penerbit an Sertifikat Hasil Tangkapa n lkan (SHTI)	K	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahan kan kinerja yg sudah bagus ini	182.253.5 1.125- 20250623- 094537	23/06/2025 09.49	Kepmen 54/2022
										NRR	4,67	3,58	3,58	3,58	3,67	3,33	3,42	3,58	3,42	3,42				
										NRR TERTIMB ANG		0,40	0,40	0,40	0,41	0,37	0,38	0,40	0,38	0,38	3,51			
										IKM	87,64													

id_survei	Triwulan	Tahun	Kd_Es_1	Nama_U PP	Nama_L ayanan	Jenis_Us aha	Jenis_Kel amin	Usia_Res ponden	Pendidik an	Pekerjaa n	Rating_P etugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Sa ran	Kode_Se si_Surve y	Tgl_Data_SKM	ket_laya nan_sts
133238	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Penerbit an Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatan gan Kapal Perikan an	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak ada kritik dan saran	180.254. 225.114- 2025062 5-100504	25/06/2025 10.11	Kepmen 54/2022
132731	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Penerbit an Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatan gan Kapal Perikan an	K	L	46-60	SMA	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayan an yang baik	114.122. 166.61- 2025062 3-154429	23/06/2025 15.49	Kepmen 54/2022
132493	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Penerbit an Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatan gan Kapal Perikan an	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar lebih baik	114.122. 134.53- 2025062 3-095127	23/06/2025 09.59	Kepmen 54/2022
119284	2	2025	djpt	PPN Pengam bengan	Penerbit an Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatan gan Kapal Perikan an	P	P	46-60	SMA	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Sudah sangat baik	180.254. 227.72- 2025040 3-163753	03/04/2025 16.39	Kepmen 54/2022
										NRR	4,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	4,00				
										NRR TERTIMB ANG		0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,44	3,77			
										IKM	94,35													

3. Dokumentasi SKM



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan 1 Tahun 2025**



**Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan
Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap
Kementerian Kelautan Perikanan Nusantara Pengambengan
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 Pengembangan 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 Pengembangan periode triwulan 1 tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan 1 tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,791	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,775	A
3	Waktu Pelayanan	3,736	A
4	Biaya/Tarif	3,775	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,742	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,802	A
7	Perilaku Pelaksana	3,781	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,758	A
9	Sarana dan Prasarana	3,731	A

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. 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 Triwulan 1 Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan dan perawatan terhadap sarana dan prasarana pada pelayanan di kantor utama dan di pos pelayanan kapal perikanan di PU Benoa		✓			Kasubbag TU, Timja TKPU, Timja Kesyahbandaran, Tim Yanlik
2	Jangka Waktu Pelayanan	Melakukan identifikasi terhadap hal-hal yang menghambat pelayanan dan internaliasi petugas pelayanan terhadap waktu pelayanan		✓			Tim Yanlik
3	Produk Layanan	Melakukan publikasi melalui media sosial terkait jenis layanan dan standar pelayanan di PPN Pengambengan		✓			Tim Yanlik, Humas

BAB III
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	Sarana Prasarana	dan sudah	Melakukan perbaikan dan perawatan terhadap sarana dan prasarana pada ruang pelayanan di kantor utama dan di pos pelayanan kapal perikanan di PU Benoa	 
---	------------------	-----------	---	--

2	Jangka Pelayanan Waktu	sudah	Melakukan identifikasi terhadap hal-hal yang menghambat pelayanan dan internaliasi petugas pelayanan terhadap waktu pelayanan	
---	------------------------	-------	---	---

3	Produk Layanan	Sudah	Melakukan publikasi melalui media sosial terkait jenis layanan dan standar pelayanan di PPN Pengambengan	
---	----------------	-------	--	---

BAB IV KESIMPULAN

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

1. PPN Pengambengan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;

Mengetahui :
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Pengambengan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Kartono, A.Pi, M.P

Pengambengan, 17 Juli 2025

Kepala Subbagian Umum
Pelabuhan Perikanan Nusantara
Pengambengan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Lukman Hadi, S.St.Pi