



# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV**

PPN Brondong

Jalan PPDI Jompong Brondong  
Lamongan 62263 Jawa Timur

2024

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN IV TAHUN 2024**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDRAL PERIKANAN TANGKAP**  
**PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG**  
**TAHUN 2024**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>23</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>23</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	23
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	23
4.3 Tren Nilai SKM.....	24
<b>BAB V</b> .....	<b>26</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>27</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>28</b>
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:

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

Ø 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 2024 (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 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 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	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 2024, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 142 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 142 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 142 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Data Responden SKM Triwulan IV

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	126	88,7 %
		PEREMPUAN	16	11,3 %
2	PENDIDIKAN	SD	6	4,2 %
		SLTP	15	10,6 %
		SLTA	94	66,2 %
		D 3	0	0,0 %
		S 1	26	18,3 %
		S 2	1	0,7 %
3	PEKERJAAN	PNS	1	0,7 %
		SWASTA	62	43,0 %
		WIRAUSAHA	50	35,2 %
		LAINNYA	30	21,1 %
4	JENIS LAYANAN	IPM	2	1,4 %
		SHTI	42	29,6 %
		SPB	34	23,9 %
		STBLK KEDATANGAN	8	5,6 %
		STBLK KEBERANGKATAN	4	2,8 %
		SEWA PENGGUNAAN TANAH DAN BANGUNAN	1	0,7 %
		JASA TAMBAT LABUH	8	5,6 %
		JASA AIR	7	4,9 %
		JASA LISTRIK	11	7,7 %
		JASA PAS MASUK	13	9,2 %
		JASA BENGKEL	7	4,9 %
		UNIT PENDINGIN	2	1,4 %
		E-LOGBOOK	3	2,1%

### 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 (STBLK Kedatangan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	4,00	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan STBLK Kedatangan</b>	<b>97,84 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan STBLK Kedatangan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Penerbitan STBLK Kedatangan (Surat Tanda Bukti Laport Kedatangan) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **97,84** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Penerbitan STBLK Kedatangan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur (STBLK Keberangkatan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,50	3,75	3,75	3,75
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan STBLK Keberangkatan</b>	<b>93,06 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan STBLK Keberangkatan

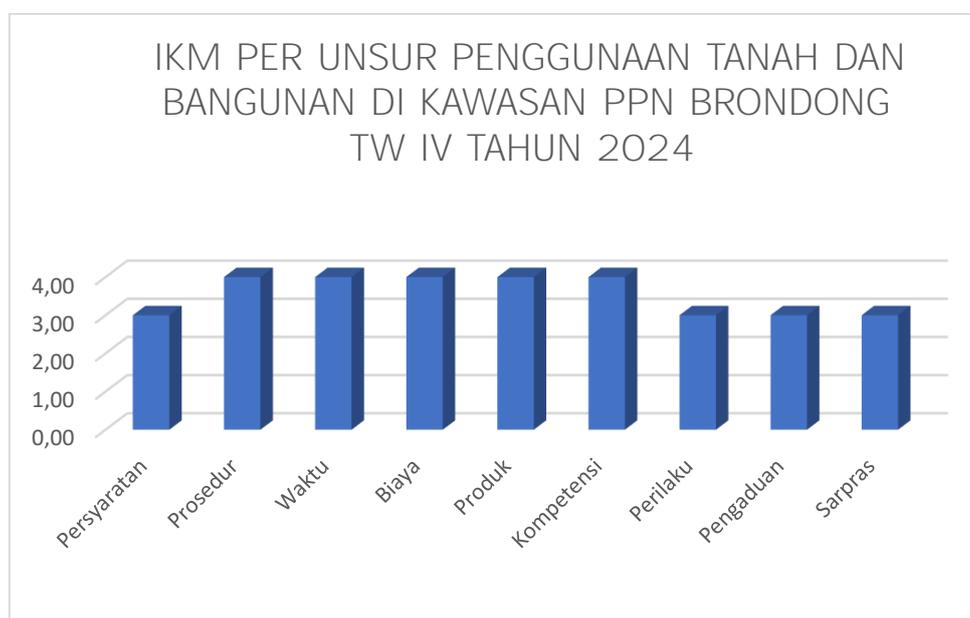


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Penerbitan STBLK B (Surat Tanda Bukti Lapor Keberangkatan) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **93,06** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Penertiban STBLK Keberangkatan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur (Sewa Penggunaan Tanah dan Bangunan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
<b>Kategori</b>	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>C</b>
<b>IKM Unit Layanan Sewa Tanah dan Bangunan</b>	<b>88,89 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Sewa Layanan Tanah dan Bangunan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan sewa tanah dan bangunan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **88,89** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan sewa tanah dan bangunan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur (Jasa Tambat dan/atau Labuh)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>									
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan Jasa dan/atau Tambat Labuh</b>	<b>99,31 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Jasa Tambat dan/atau Labuh

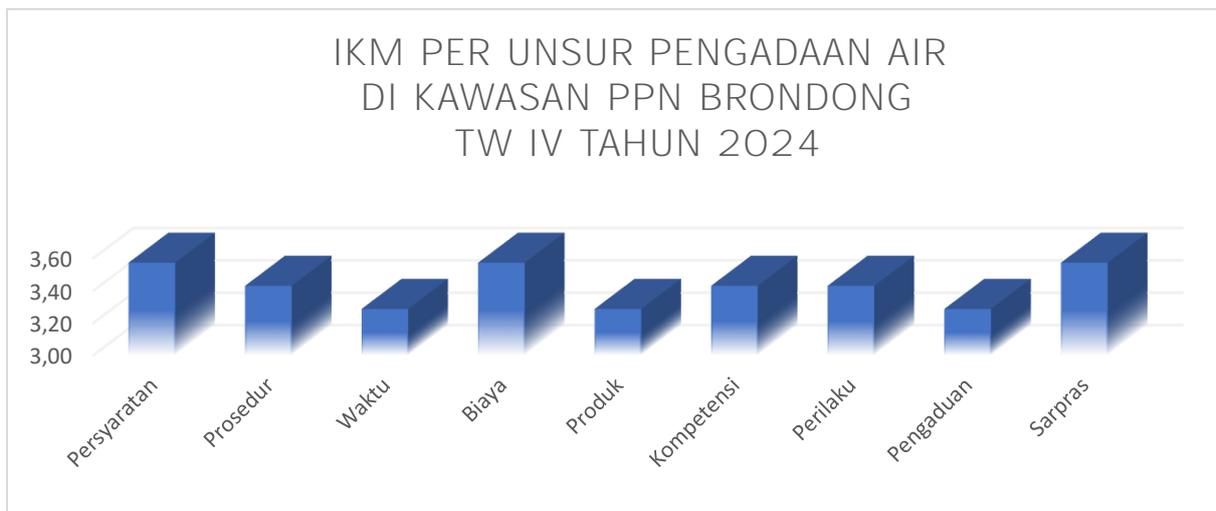


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa tambat dan/atau labuh yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **99,31** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa tambat dan/atau labuh berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 8. Detail Nilai SKM Per Unsur (Jasa Air)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>									
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan Jasa Air</b>	<b>85,71 (B atau Baik)</b>								

Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Jasa Air

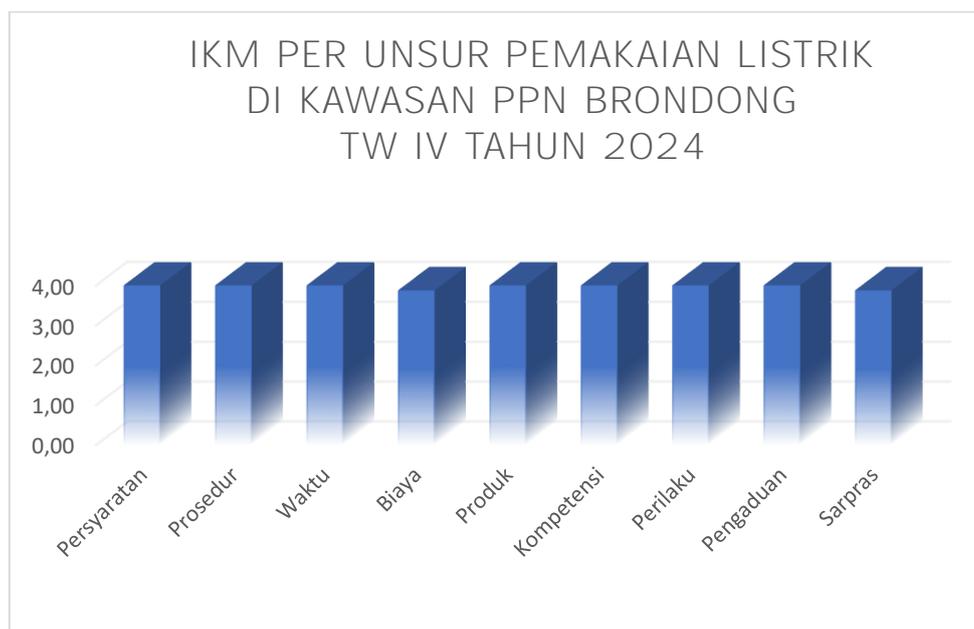


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa air yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **85,71** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa air berkategori **Baik**.

Tabel 9. Detail Nilai SKM Per Unsur (Jasa Listrik)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>									
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan Jasa Listrik</b>	<b>99,31 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 6. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Jasa Listrik

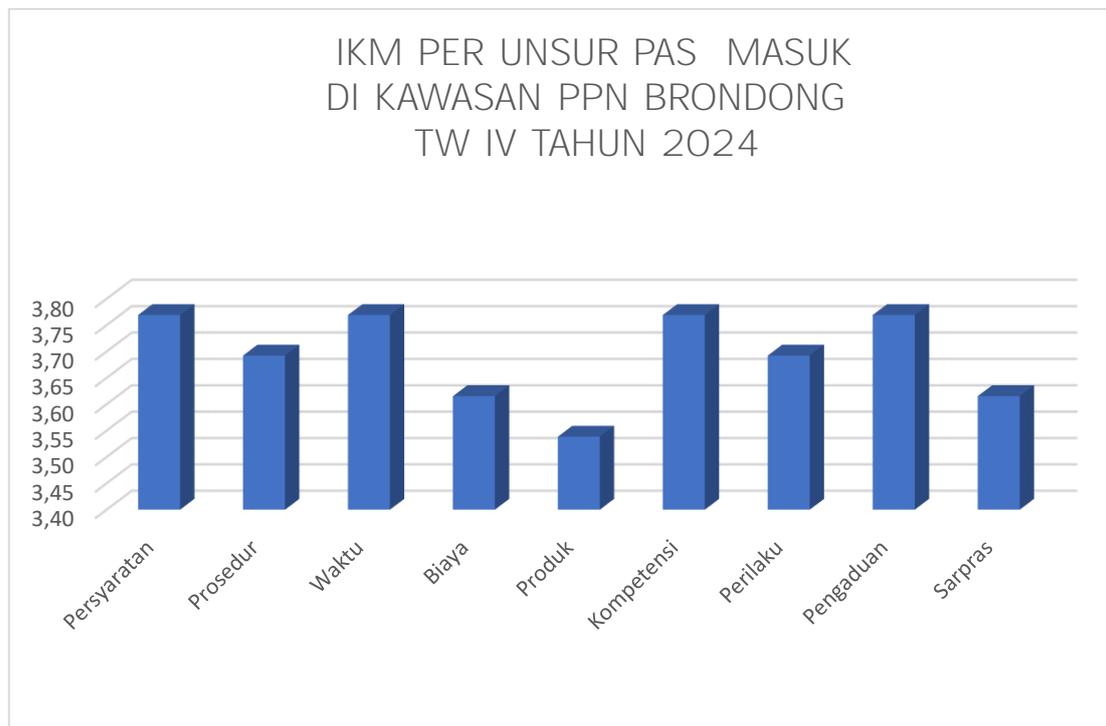


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa listrik yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **99,31** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa listrik berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 10. Detail Nilai SKM Per Unsur (Jasa Pas Masuk)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>									
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan Jasa Pas Masuk</b>	<b>92,31 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 7. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Jasa Pas Masuk



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa pas masuk yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **92,31** yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa pas masuk berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 11. Detail Nilai SKM Per Unsur (Jasa Bengkel)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,43	3,43	3,43	3,43	3,43	3,43	3,43	3,43	3,43
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan Jasa Bengkel</b>	<b>85,71 (B atau Baik)</b>								

Gambar 8. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Jasa Bengkel



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan jasa bengkel yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **85,71**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan jasa bengkel berkategori **Baik**

Tabel 12. Detail Nilai SKM Per Unsur (IPM)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	4,00	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan IPM</b>	<b>97,22 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 09. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan IPM



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Inspeksi Pelayanan Mutu yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **97,22**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Inspeksi Pelayanan Mutu berkategori **Sangat Baik**

Tabel 13. Detail Nilai SKM Per Unsur (SHTI)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,81	3,81	3,83	3,76	3,79	3,76	3,83	3,79	3,76
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan SHTI</b>	<b>94,84 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 10 Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan SHTI



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **94,84**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 14. Detail Nilai SKM Per Unsur (SPB)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	3,97	3,97	3,97	4,00	4,00	3,97	3,97
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan SPB	99,59 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 11. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan SPB



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Surat Persetujuan Berlayar yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **99,59**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Surat Persetujuan Berlayar berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 15. Detail Nilai SKM Per Unsur (Penyimpanan pada Unit Pendingin)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan SPB</b>	<b>100 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 12. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penyimpanan pada Unit Pendingin



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Surat Persetujuan Berlayar yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **100**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin berkategori **Sangat Baik**.

Tabel 16. Detail Nilai SKM Per Unsur (Pelayanan Aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,67	3,33	3,67	3,33	4,00	4,00	4,00	3,33	4,00
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan SPB</b>	<b>92,59 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 13. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Aktivasi E-Loogbook Penangkapan Ikan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan Surat Persetujuan Berlayar yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 adalah **92,59**, yang berarti mutu kinerja instansi untuk unsur pelayanan aktivasi E-Logbook Penangkapan Ikan 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 2024 didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 17. Hasil Olah Data SKM Triwulan IV

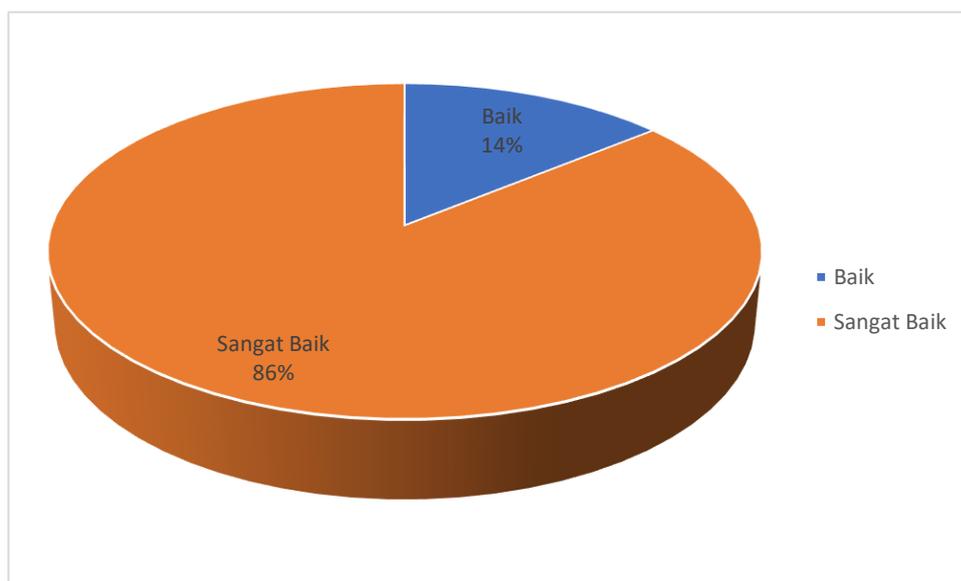
NO	PELAYANAN	INTERVAL	NILAI AKHIR	GRADE
1	Inspeksi Pengendalian Mutu (IPM)	3,89	97,22	A
2	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	3,79	94,84	A
3	Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	3,98	99,59	A
4	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	3,74	93,40	A
5	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Keberangkatan Kapal Perikanan	3,72	93,06	A
6	Sewa Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	3,56	88,89	A
7	Jasa Tambat dan/atau Labuh	3,97	99,31	A
8	Pemakaian Listrik	3,97	99,31	A
9	Jasa Pas Masuk	3,69	92,31	A
10	Sewa Penyimpanan pada Unit Pendingin	4,00	100,00	A
11	Jasa Bengkel	3,43	85,71	B
14	Jasa Air	3,43	85,71	B
16	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	3,70	92,59	A

Tabel 18. Olah Data Hasil SKM per Unsur

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI UNSUR									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Inspeksi Pengendalian Mutu (IPM)	8	7	8	7	8	8	8	8	8	70,00
2	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	160	160	161	158	159	158	161	159	158	1434,00
3	Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	136	136	135	135	135	136	136	135	135	1219,00
4	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	30	30	30	30	30	29	30	30	30	269,00
5	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Keberangkatan Kapal Perikanan	15	15	15	15	15	14	15	15	15	134,00
6	Sewa Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32,00
7	Jasa Tambat dan/atau Labuh	32	32	32	31	32	32	32	32	31	286,00
8	Pemakaian Listrik	39	39	37	38	37	39	39	38	39	345,00
9	Jasa Pas Masuk	49	48	49	47	46	49	48	49	47	432,00
10	Sewa Penyimpanan pada Unit Pendingin	8	8	8	8	8	8	8	8	8	72,00
11	Jasa Bengkel	24	24	24	24	24	24	24	24	24	216,00
12	Jasa Air	25	24	23	25	23	24	24	23	25	216,00

13	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	11	10	11	10	12	12	12	10	12	100,00	
	Total Nilai	540	537	537	532	533	537	540	534	535	4825,00	
	Nilai RataRata	3,80	3,78	3,78	3,75	3,75	3,78	3,80	3,76	3,77	3,78	
	Jumlah Responden	142 Orang										
	Nilai SKM											94,39

Grafik 1. Komposisi Hasil Nilai SKM Triwulan IV Per Kategori



Berdasarkan hasil analisa data hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024 didapatkan kondisi sebagai berikut:

1. Terdapat 13 jenis pelayanan yang dilakukan penilaian SKM dengan hasil sebanyak 13 pelayanan atau 86% mendapatkan kategori nilai sangat baik, 2 pelayanan atau 14% dengan kategori baik.
2. Sebanyak 9 unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,78 kategori sangat baik dengan nilai tertinggi pada unsur persyaratan dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,80 dan terendah pada unsur biaya/tarif dan Produk, spesifikasi dan jenis pelayanan dengan nilai 3,75.
3. Didapatkan masukan dari pengguna jasa sebagai berikut:
  - Ø Pelayanan petugas ramah, cepat dan bagus+ È
  - Ø Sarana dan prasarana perlu di tingkat kan lagi+ È
  - Ø Selama ini pelayanan cukup baik dan respon cepat baik terkait pengaduan jika ada kendala maupun pelayanan di PPN+ È
  - Ø Relayanannya sangat baik, semoga kedepanya lebih mudah dalam mengupdate informasi terkait persyaratan SHTI+ È

Ø Pelayanan sudah bagus, agar di pertahankan dan lebih ditingkatkan lagi, mantap+ È

Ø Relayanannya cepat dan tepat sesuai dengan prosedur+ È

Berdasarkan kondisi diatas maka dapat dipetakan permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang memerlukan tindak lanjut yaitu Biaya/Tarif, Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

#### 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 2025)			Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	
1	Biaya/Tarif	Melakukan publikasi terkait biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.	¿			Tim Kerja TKPU
2	Produk,Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Melakukan publikasi terkait dengan produk atau jenis pelayanan yang terdapat pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong.	¿			Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan publikasi terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukkan pada media sosial PPN Brondong.	¿			Tim Kerja Dukman Tim Kerja TKPU Tim Kerja Kesyahbandaran Tim Kerja Operasional Pelabuhan

## **BAB V KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa data SKM periode Triwulan IV Tahun 2024 pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM PPN Brondong periode Triwulan IV Tahun 2024 sebesar 94,39 kategori sangat baik.
2. Pelayanan dengan nilai IKM tertinggi pelayanan Sewa Penyimpanan pada Unit Pendingin dengan nilai SKM 100 kategori sangat baik, sedangkan pelayanan terendah adalah pelayanan jasa bengkel dan jasa Air dengan nilai SKM 85,71 kategori Baik.
3. Unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,78 kategori sangat baik dengan nilai tertinggi pada unsur persyaratan dan perilaku pelaksana dan terendah pada unsur biaya/tarif dan produk, spesifikasi dan jenis pelayanan dengan nilai 3,75.

Lamongan, 13 Januari 2024

Kepala Pelabuhan



Ibrahim, A.Pi, M.Si

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/98

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 Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
- Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (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

\* 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

← → 🔄 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**)

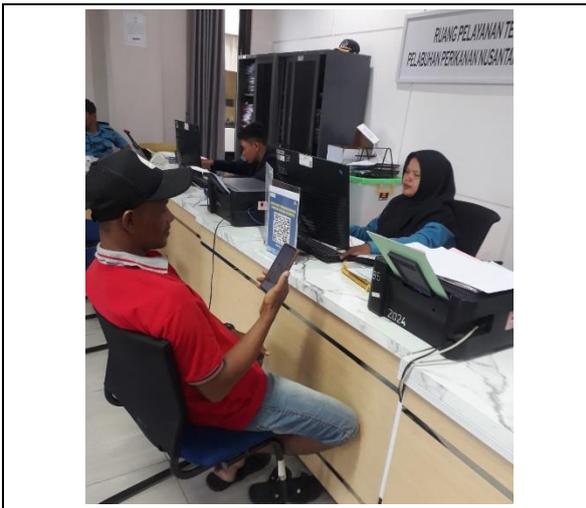
☆☆☆☆☆

Kritik dan Saran **\*) Harus diisi minimal 3 kata**

## 2. Hasil Olah Data SKM

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UPT. PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN TRIWULAN IV 2024	
NILAI SKM	Responden : 142
	Pria : 126 Wanita : 16
94,39	SD : 6 SMP : 15 SMA : 94 S1/Diploma : 26 S2 : 1 S3 : -
	Swasta : 61 Wirausaha : 50 PNS : 1 Pelajar : 3 P.UKK : 26 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 [2024]**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA BRONDONG  
TAHUN 2024**

# **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 2024 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 2024**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3.85	<b>A</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,83	<b>A</b>
3	Waktu Penyelesaian	3,76	<b>A</b>
4	Biaya/Tarif	3,81	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,75	<b>A</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3,78	<b>A</b>
7	Perilaku Pelaksana	3,80	<b>A</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,79	<b>A</b>
9	Sarana dan Prasarana	3,74	<b>A</b>

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

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan penataan kerapian pada ruang pelayanan				J	Tim Kerja TKPU
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Menjelaskan kepada stake holder terkait dengan produk spesifikasi dan jenis pelayanan pada PPN Brondong				J	Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar
3	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan pelayanan dan memberikan kompensasi pada pelayanan				J	Tim Kerja TKPU, Tim Kerja Operasional, Tim Kerja Syahbandar

## 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	Sarana dan Prasarana	Sudah	Melakukan penataan kerapian pada ruang pelayanan		-
2.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sudah	Menjelaskan kepada stake holder terkait dengan produk spesifikasi dan jenis pelayanan pada PPN Brondong		-

3	Waktu Penyelesaian	Sudah	Meningkatkan pelayanan dan memberikan kompensasi pada pelayanan.		-
---	--------------------	-------	--	---	---

## 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 2025

**Kepala Pelabuhan**



Ibrahim, A.Pi, M.Si



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

JALAN PPDI JOMPONG BRONDONG – LAMONGAN 62263 JAWA TIMUR  
Telepon (0322) 663105, Email : [ppn\\_brondong@yahoo.com](mailto:ppn_brondong@yahoo.com), Laman : [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor : B.16/PPNBR/KP.440/II/2024

- 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 48 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja KKP;
  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. 2024 Nomor SP DIPA-03.2.03.2.427692/2024 tanggal 24 November 2023.

**MEMBERI TUGAS**

Kepada : Nama-nama pegawai sebagaimana daftar nama terlampir.

- Untuk :
1. Menyusun rencana kerja pelaksanaan SKM
  2. Melakukan pengumpulan data dengan kuisisioner SKM
  3. Melakukan verifikasi dan pengolahan data hasil survei
  4. Mempublikasikan hasil SKM kepada Masyarakat
  5. Menyusun laporan hasil SKM
  6. Melaksanakan SKM setiap Triwulan

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

Lamongan, 02 Januari 2024  
Kepala Pelabuhan



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

No	Telah diperiksa dan menyetujui	Paraf
1	Pemroses	
2	Kepala Subbagian Umum	

Lampiran Surat Tugas  
Nomor : B.16/PPNBR/KP.440/II/2024  
Tanggal : 02 Januari 2024

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

No.	Nama	NIP	Jabatan	Jabatan Dalam Tim
1	Ibrahim, A.Pi,M.Si	197403031998031003	Kepala Pelabuhan	Penanggung Jawab
2	Rizal Arifendi, M.Pi	198207242008011001	Kepala Subbagian Umum	Ketua
3	Abdul Iman, S.St.Pi,M.Pi.	198303152009011002	P3T Muda	Anggota
4	Fanni Al Fanany, S.Pi	198212082009121001	P3T Muda	Anggota
5	Muhammad Zain Musthafa, S.Pi	199709262022031005	P3T Pertama	Anggota
6	Ari Susanto, A.Md	197702252007011002	AP3T Mahir	Anggota
7	Teguh Edi Setiawan	199205132019021005	AP3T Terampil	Anggota
8	Miftahul Jannah, S.H.	197001092005022001	Pranata Humas Pertama	Anggota
9	Urly Safru	199103272023211022	AP3T Pemula	Anggota

Lampiran 02 Januari 2024  
Kepala Pelabuhan  
  
Ibrahim